ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/16-2001
ISBN 0-660-61737-4

102-01246/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

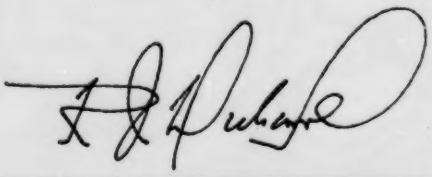
In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Veterans Affairs

Portfolio Performance Report

For the period ending
March 31, 2001



The Honourable Ron J. Duhamel
Minister of Veterans Affairs

Table of Contents

List of Figures i

Executive Summary ii

Messages 1
Minister's Message 1
Agency Head's Message 3

Portfolio Overview 5
1.0 Mandate and Mission 5
1.1 Mandate 5
1.2 Mission 6
2.0 Program Descriptions 6
2.1 Veterans Affairs Program 6
2.1.1 Benefits and Services Business Line 6
2.1.2 Corporate Administration Business Line 8
2.2 Veterans Review and Appeal Board Program 8
2.2.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line 8
3.0 Portfolio Role 9
3.1 Responsibilities 9

Operating Environment 13
1.0 Continuing to Improve Our Services 13
2.0 Better Engaging our Clients and Canadians in General 15
3.0 Definition of a Veteran 16

Performance Accomplishments 17
1.0 Pensions & Allowances and Health Care 18
2.0 Pensions Advocacy 29
3.0 Commemoration 31
4.0 Corporate Administration 34
5.0 Veterans Review and Appeal Board 37

Consolidated Reporting 43
1.0 Social Union Framework Agreement 43
2.0 Service Improvement Initiative 46
3.0 Health Care Coordination Initiative 57
4.0 Government On-Line 58
5.0 Modernizing Comptrollership 59
6.0 Transfer Payments 60
7.0 Sustainable Development 60
8.0 Storage Tanks 63
9.0 Regulatory Initiatives 64

Financial Performance 67
1.0 Financial Performance Overview 67
2.0 Financial Summary Tables 68

Other Information 79
1.0 Contact List 79
2.0 Legislation Administered and Associated Regulations 81
3.0 Recognizing Our People and Their Performance 84
4.0 Websites 88
5.0 Acronyms Used 89

List of Figures

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization 11

Figure 2: Veterans Review and Appeal Board Organization 12

Figure 3: Canada's War Service Veterans 13

Figure 4: Forecast of Veterans by Type 14

Figure 5: Canadian Forces Veterans 15

Figure 6: Client Comment Card Feedback at VAC District Offices in 2000-01 . . . 48

Figure 7: Veterans Affairs Client-Based Service Standards Measurement Results in 2000-2001 49

Executive Summary

In 2000-01, an estimated 204,903 veterans, eligible Canadian Forces (CF) members, qualified civilians and their families received benefits and services. The Portfolio expended $2,108.6 billion, meanwhile employing a staff complement of 3,317 full-time equivalents.

Strategic Outcomes for Canadians

- in recognition of their sacrifices to the nation, the timely, fair and consistent delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life, and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members, qualified civilians and their families;
- clients' rights protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances;
- commemorative programming to improve the Canadian public's knowledge and recognition of the achievements and sacrifices of Canada's military in the defence of freedom and their significance in the development of Canada as a nation; and
- fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance (WVA) programs.

Challenges

In 2000-01 the Portfolio continued to be challenged by the diverse needs of our clients. Our increasingly frail, elderly war veterans require more expensive and complex health services, as well as increasing levels of personal individualized service. Our younger Canadian Forces clients have different, yet equally complex needs related to service injuries and peacekeeping medical conditions such as post traumatic stress disorder (PTSD). This diversity has increased the demands on our staff and further encouraged the adoption of workplace reforms and improved methods of service delivery.

In fulfilling its mandate, Veterans Affairs (VA) focused its attention on two issues: reaching out to better engage our clients and Canadians in general, and continuing to improve our services.

Performance Highlights

(Better Engaging our Clients and Canadians in General)

- The Tomb of the Unknown Solider was repatriated from May 22 - 25, 2000 with re-interment in Ottawa on May 28, 2000. Other commemoration initiatives included the 55th Anniversary of the Liberation of the Netherlands pilgrimage conducted from May 1 - 11, 2000, and the 55th Anniversary of the Liberation of the Hong Kong Prisoners of War pilgrimage from November 27 - December 8, 2000.
- The significant war time role played by Merchant Navy Veterans (MNVs) was recognized through compensation for demobilization benefits which they were

not eligible to receive at the end of the Second World War, and opportunities lost due to this. The compensation, as of March 31, 2001 was $50.7 million paid out with an additional $20 million allocated for distribution. A total of 13,928 applications were received and of those, 7,063 were paid by end of fiscal year.

- In November 2000, a National Round Table (NRT) process with First Nations veterans and the Assembly of First Nations was officially launched to conduct research on legislation, policies and programs available to First Nations war veterans and their spouses. The process included collection of personal testimonies from First Nations veterans and data to determine the number of veterans and surviving spouses and widows.

- Also in November 2000, the Canadian Virtual War Memorial was relaunched. Members of the public can now submit or view scanned images that illustrate the lives of Canada's honoured war dead, increasing awareness of their sacrifices and enhancing appreciation for the human toll exacted by war. From November 2000 to March 31, 2001, 1,377 images were scanned and from April 1, 2000 to December 31, 2000, the site received a total of 54,163 hits.

- On March 29, 2001, the Minister of Veterans Affairs announced that the Government of Canada would recognize as "veterans" former members of the Canadian Forces who meet two criteria: they fulfill the Department of National Defence's (DND) military occupational classification requirements; and, they have been honourably released from the Forces. These requirements apply equally to those Canadian Forces members who have served in the Reserves, Special Duty Areas and on domestic duty. Effectively, this recognizes the potential risk that all Canadian Forces members are exposed to when they swear the Oath of Allegiance and don a Canadian uniform.

- Finally, in fiscal year 2000-01, VAC completed a Five Year Strategic Plan that involved extensive consultations with veterans' organizations, other external and internal stakeholders and partners. The Strategic Plan provides a framework for implementing the Department's vision over the next five years.

Performance Highlights

(Continuing to Improve Our Services)

- In May 2000, in Calgary, Veterans Affairs Canada (VAC) hosted the inaugural networking meeting of VAC's ten largest Priority Access Bed sites in western Canada. Due to the overwhelming interest in this event VAC will host a national symposium annually.

- In July 2000, a VAC - Canadian Forces Advisory Council was established to serve as a forum for discussion and advice on the modernization of VAC's programs, policies and services so that they better meet the complex needs of the current and former members of the Canadian Forces and their families.

- *Bill C-41*, now Chapter 34 of the Statutes of Canada of 2000, came into force on October 27, 2000, ensuring improved benefits to members of the Canadian Forces who are injured in the line of duty and to civilians who served overseas in wartime in close support of the armed forces. Based on this legislation,

Canadian Forces members with service-related disabilities incurred in Canada can now receive a disability pension while still-serving. Bill C-41 also provided full access to veterans' pension and income support benefits to members of civilian groups with wartime service overseas, notably the Canadian Red Cross, St. John's Ambulance, Newfoundland Overseas Foresters, Canadian Fire Fighters, and Ferry Command (pilots who ferried aircraft over the Atlantic).

- The January 2001 launch of the Seniors Canada On-Line portal facilitates and improves client service delivery through single-window access to clustered relevant information about programs and services of interest to seniors. Designed for seniors, their families and caregivers, the portal will help citizens find federal and provincial / territorial information that is needed to make informed decisions on their day-to-day activities when it is most convenient for them.

- Also in January 2001, the Veterans Review and Appeal Board (VRAB) implemented its website as part of the Government On-Line initiative to improve service delivery and communications with its clients. The website is a convenient tool for clients and the public to access information about the Board and its program.

- In March 2001, VAC implemented a comprehensive service and transaction processing system - the Client Service Delivery Network (CSDN). This new system is part of the Department's strategy to prepare for and migrate to on-line service delivery.

- The Federal Health Claims Processing Systems Service Contract renewal was begun, and will include the benefit administration aspect of both the Veterans Independence Program (VIP) and Treatment programs and the claims processing for VAC, Department of National Defence and the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). It is estimated that the savings to the federal government from the development piece alone will exceed $20 million.

Messages

Minister's Message

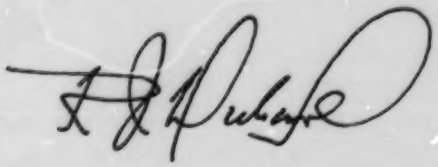
I am pleased to present to Parliament and to the people of Canada the Performance Report for the Veterans Affairs Portfolio for the fiscal year ending March 31, 2001.

Canada, through the efforts of its veterans in times of armed conflict and peacekeeping missions, has obtained a reputation throughout the world as a country that can be relied upon to support the efforts of the world community to bring peace and freedom to all nations. This reputation has not come without a price, reflected in the sacrifices and achievements of our veterans, including those currently serving in Canada's Armed Forces. It is our role to serve those who have so ably served us.

During the period covered by this Report, Veterans Affairs' staff worked closely with veterans' associations to achieve even greater public awareness and recognition of the sacrifices made by those who have served Canada in times of war and peace. These efforts were reflected in the Tomb of the Unknown Soldier repatriation, through pilgrimages on the Anniversaries of the Liberation of the Netherlands and the Liberation of Canada's Hong Kong Prisoners of War, and through a one-time compensation package for our Merchant Navy veterans and their surviving spouses. Veterans Affairs staff also focused on improving the quality of services offered to our Canadian Forces veterans and their families, who experience the physical and psychological stresses of peacekeeping abroad and often difficult operations within Canada. The importance of the contribution that Canadian Forces personnel make to Canada's peace and security was further recognized through the extension of the term "veteran", to include former Canadian Forces members and Reserve Forces personnel who meet certain service criteria.

This Report also allows me to highlight the professionalism and innovation of the staff of Veterans Affairs. This past year staff completed implementation of the Client Service Delivery Network (CSDN), bringing to conclusion the Benefits Redesign Project with the vision of providing an on-line service delivery platform to support our client service activities. The CSDN meets this vision and is an important technology building block for the national implementation of a Client Centred Service Approach (CCSA). Another notable accomplishment is the completion of the Department's Five Year Strategic Plan. The Plan, which establishes the future direction of the Department, was developed through an exhaustive consultation process involving veterans' organizations, staff and other stakeholders.

In conclusion, reflecting on the achievements of the past year, it is with great pleasure that I acknowledge the outstanding work and dedication of Veterans Affairs' employees. Their exceptional commitment to our veterans and other clients has been, and will continue to be, the most significant determinant of the Department's performance.



The Honourable Ron J. Duhamel

Agency Head's Message

I am pleased to submit to Parliament the 2000-01 Performance Report of the Veterans Review and Appeal Board.

The Board has amassed a great deal of knowledge and expertise in dealing with both war service veterans' and Canadian Forces cases and medical issues over the years. To this end, we have continued the very active process of augmenting the knowledge of both members and staff when complex medical and legal issues emerge. This has been achieved by consulting with leading researchers and practitioners in their relevant fields. The Board and its members not only know where the curve is, but also have considerable resources to stay ahead of it. It is very important to emphasize that new issues and medical research are of equal relevance and importance to both war service veterans and Canadian Forces members and we must be mindful of the issues of each distinct group of clients.

The priority for the Board in the 2000-01 fiscal year was to focus on training and professional development for its staff and members to achieve the highest quality of service. A continuous learning environment ensures a highly skilled, diverse and talented workforce. Training workshops were available to Board members to emphasize professionalism and informality in the conduct of Board hearings.

The Veterans Review and Appeal Board has a well founded reputation of serving with professionalism, integrity and excellence. This year's Performance Report will outline the Board's accomplishments in this regard.

Brian W. Chambers
Chair, Veterans Review and Appeal Board

Portfolio Overview

1.0 Mandate and Mission

1.1 Mandate

Canada has long recognized the hardship, suffering and sacrifice experienced by veterans, Canadian Forces personnel, civilians and their families during our nation's periods of armed conflict and peacekeeping. The Veterans Affairs Portfolio exists to serve them.

The **Veterans Affairs Portfolio** consists of:

- Veterans Affairs Canada
- Veterans Review and Appeal Board

Veterans Affairs Canada's mandate[1] is to provide benefits and services to eligible Canadians who served their country during periods of armed conflict and peacekeeping and to honour their sacrifice and achievements in the defence of freedom. Its legislative authorities are contained in the *Department of Veterans Affairs Act*, 14 other Acts of Parliament and 27 Regulations and Orders-in-Council.

The **Veterans Review and Appeal Board's** mandate provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other Acts of Parliament. All matters related to appeals under this legislation are authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act*.

---

1 The Mandate and Mission stated here were pertinent at the time of this report, however, as part of our Five Year Strategic Plan 2001-06 they have been updated and will appear in revised format in future documents.

1.2 Mission

Veterans Affairs Mission Statement is to provide veterans, eligible Canadian Forces members, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

2.0 Program Descriptions

The Portfolio's Planning, Reporting and Accountability Structure approved in October 1997, identified two programs and three distinct business lines to support its program delivery. The *Benefits and Services Business Line* and the *Corporate Administration Business Line*, fall within the **Veterans Affairs Program**. The third business line, *Veterans Review and Appeal Board Business Line* falls within the **Veterans Review and Appeal Board Program**.

2.1 Veterans Affairs Program

2.1.1 Benefits and Services Business Line

Business Line Objective

This business line contributes to the financial, physical and social health and well-being of veterans and other eligible clients in recognition of their sacrifices while serving our country; and to keep the memory of these sacrifices alive for all Canadians.

The Benefits and Services Business Line provides departmental clients with benefits and services that contribute to their financial, mental, physical and social health and well-being. It is responsible for commemorative activity with a view to keeping the memory of their sacrifice and achievements alive for all Canadians.

Business Line Description

The Benefits and Services Business Line consists of four constituent **service lines**: **Pensions and Allowances, Health Care, Pensions Advocacy and Commemoration**. These service lines provide, in a fair and timely manner:

- compensation for hardships arising from disabilities and lost economic opportunities;
- the delivery of innovative health and social programs;
- professional legal representation; and
- programs aimed at recognizing and honouring the achievements and sacrifices of Portfolio client groups.

Pensions and Allowances Service Line

Service Line Description

The Pensions and Allowances Service Line provides veterans and other eligible clients with disability pensions, prisoner of war compensation, special awards (attendance allowance, clothing allowance, exceptional incapacity allowance), war veterans allowance, survivor benefits and other economic benefits. In providing these benefits, the following services are included: counselling, assisting in the preparation of applications, medical exams, adjudication, payment, account maintenance and client information and referral. In 2000-01, the Department spent about $1.3 billion in direct client pension and allowance benefits.

Health Care Service Line

Service Line Description

Health and social programs and services are designed and implemented so as to anticipate and adapt to the evolving needs of eligible clients, including their smooth transition into an appropriate institutional environment, if this becomes necessary. It includes the administration of Ste. Anne's Hospital, a 600 active-bed hospital in Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec. These Health Care Programs provide funding for the Veterans Independence Program, Health Care Benefits and Long-Term Care. In addition to program benefits, key services such as assessment, counselling and health promotion are also provided. In 2000-01, the Department spent approximately $583 million on health care program benefits.

Pensions Advocacy Service Line

Service Line Description

The Bureau of Pensions Advocates (BPA) provides free legal advice and representation to veterans and other eligible clients who are seeking a review or appeal of a pension or allowance decision before the Veterans Review and Appeal Board.

The Bureau, alone or in conjunction with other organizations, represents approximately 95% of veterans and other eligible clients appearing before the Veterans Review and Appeal Board.

Commemoration Service Line

Service Line Description

Education, special events, programming and other commemorative activities are carried out at the field level, across the country, under the direction of the Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates Branch. Commemorative activities are aimed at instilling in Canadians an appreciation for the sacrifices made by veterans and others during periods of conflict. They strenghten the nation's cultural identity and ensure that this legacy is not lost for future generations. The Commemoration Program expenditures (including grants to

the Last Post Fund, Commonwealth War Graves Commission, and the United Nations Memorial Cemetery in Korea) were approximately $28 million in 2000-01.

2.1.2 Corporate Administration Business Line

Business Line Objective

The Corporate Administration business line provides corporate direction and operational support services that meet the specific needs of Portfolio program delivery as well as the Minister's and the Chair's priorities, the requirements of Parliament and Central Agencies.

Business Line Description

The Corporate Administration Business Line is composed of the following corporate functions that provide the corporate management and administrative support necessary to enable the organization to set direction, manage change and assess performance: Offices of the Minister, the Deputy Minister, the Associate Deputy Minister, Corporate Planning, Office of Early Conflict Resolution, Audit and Evaluation, Communication, Policy Coordination and Ottawa Headquarters (including legislation and regulation), the Assistant Deputy Minister Corporate Services, Finance (including Property Management functions), Human Resources, Information Management and Information Technology, Management Support Services, Access to Information and Privacy and Security Services.

2.2 Veterans Review and Appeal Board Program

2.2.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line

Business Line Objective

The Veterans Review and Appeal Board business line provides clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

Business Line Description

The **Veterans Review and Appeal Board Program** is delivered by the Veterans Review and Appeal Board, a separate independent administrative tribunal. The Board renders decisions in reviews and appeals of disability pensions and final appeals of war veterans allowances. These activities were delivered by 105 full-time equivalents which in 2000-01 included 19 full-time members in Charlottetown and 14 full-time members located in major cities across Canada. The organizational layout of the VRAB is shown on page 12, Figure 2 .

The formal program structure of the Portfolio reflects the required independence between the Department and the Board as an administrative tribunal. It emphasizes the autonomy each has in representing the rights of clients and serving their needs.

The Board provides applicants with two levels of appeal for disability pensions and the final level of appeal for War Veterans Allowance claims.

Cases at both review and appeal may be presented to the Board in two ways: by way of an oral hearing or through a written submission. Clients are primarily represented before the Board by Advocates from the Bureau of Pensions Advocates; however, they may also be represented by the Royal Canadian Legion (RCL), the War Amputations of Canada, a private solicitor, any individual of their choice, or they may represent themselves.

Review hearings are held in over 40 locations across Canada and require at least two board members for each review panel. However, review hearings can proceed with one member with the consent of the client. A key opportunity for clients at the review level is that they may attend their review hearings and have the option to provide oral testimony.

Appeal hearings are held in Charlottetown and require at least three board members who have not heard the claim at the review level. As only documented evidence is allowed, clients do not usually attend.

The Board also makes effective use of technology by offering video conferencing for hearings where clients, representatives and Board Members can be in various locations across Canada and linked together by video conference technology to conduct the hearing. All client services are offered in the clients' official language of choice.

The Board also manages a range of activities supporting the hearing process which include the preparation of claim documentation, adjudicative support, scheduling, quality assurance, legal and advisory services, members' professional development and training, systems support, communications / inquiry services, and general administration.

3.0 Portfolio Role

Since 1944, the overall role of VA, in cooperation with other federal departments, provincial governments and the private sector, has been to lead in the development, coordination and administration of federal policies and programs that provide support for the financial, social, mental and physical well-being of veterans, eligible CF members and qualified civilians and their dependants.

3.1 Responsibilities

Minister

The Minister of Veterans Affairs is accountable to Parliament for Veterans Affairs Canada. The Chair of the Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial tribunal, reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources.

Deputy Minister

The Deputy Minister of Veterans Affairs Canada is responsible for two business lines under the Veterans Affairs Program and has an Associate Deputy Minister and three Assistant Deputy Ministers who report to him.

Associate Deputy Minister

The Associate Deputy Minister reports to the Deputy Minister and, at the Deputy Minister's request, takes a lead role specific to selected issues within the business lines.

Assistant Deputy Ministers

The Assistant Deputy Minister, **Veterans Services**, is responsible for two service lines, Pensions and Allowances and Health Care, under the Benefits and Services Business Line, and reports to the Deputy Minister.

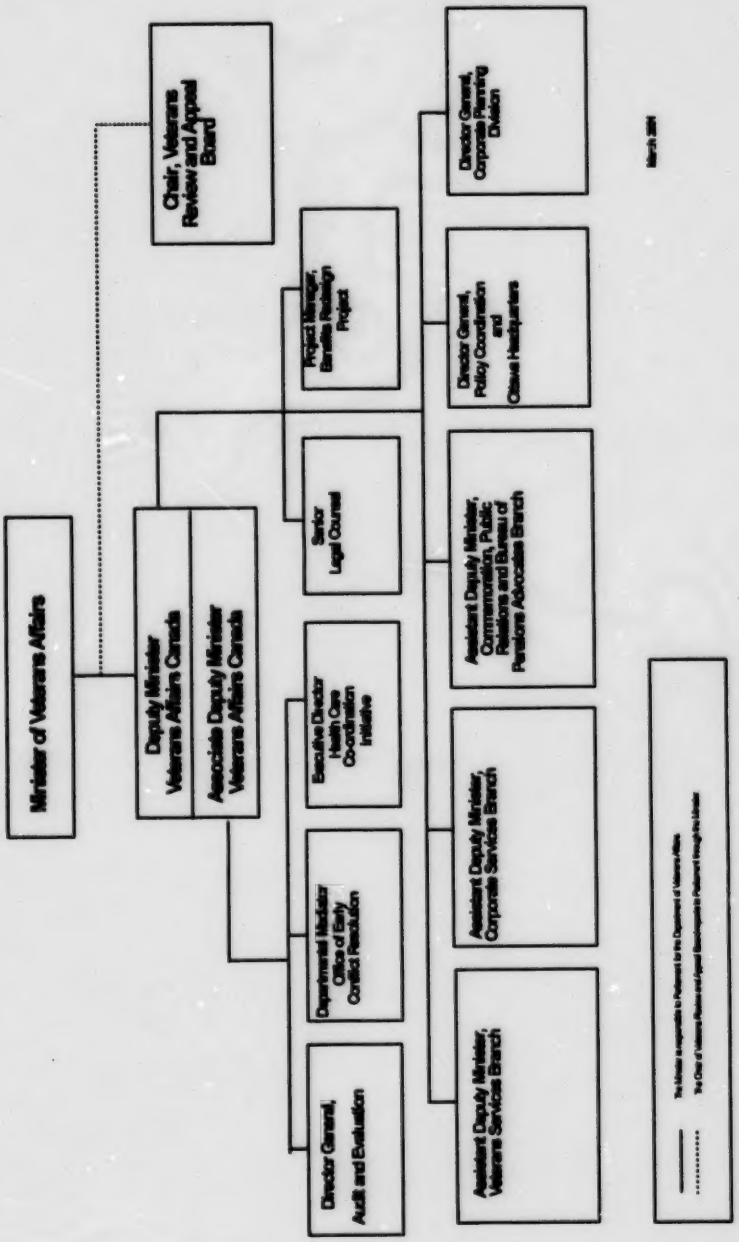
The Assistant Deputy Minister, **Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates**, is responsible for two service lines, Pensions Advocacy and Commemoration, under the Benefits and Services Business line, and reports to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, **Corporate Services**, is responsible for the Corporate Administration Business Line and reports to the Deputy Minister.

Veterans Review and Appeal Board

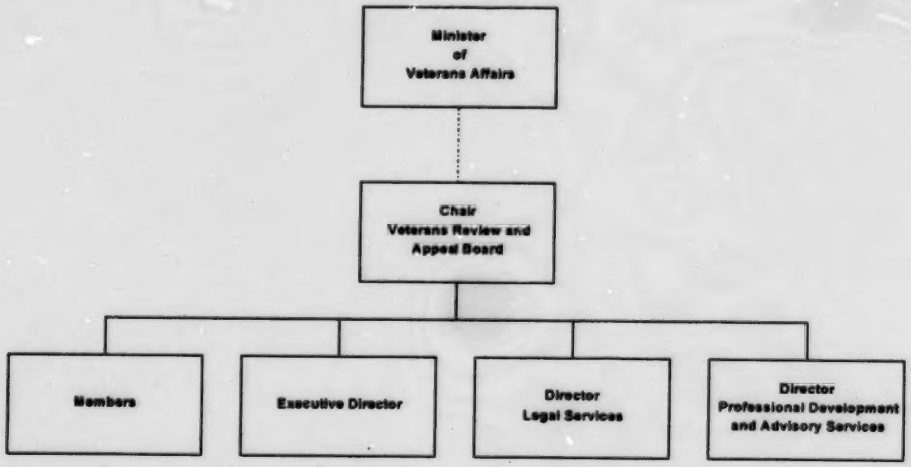
The **Chair, Veterans Review and Appeal Board**, is responsible for the Veterans Review and Appeal Board Business Line and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization



Recent changes in the VA Portfolio Organization will be reflected in future reports.

Figure 2: Veterans Review and Appeal Board Organization



The Chair of the Veterans Review and Appeal Board reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources.

March 2001

Operating Environment

The social and economic influences of the Portfolio are best illustrated in the two challenges facing it: Continuing to Improve Our Services and Better Engaging our Clients and Canadians in General.

1.0 Continuing to Improve Our Services

The overall aging and decline of the Portfolio's war service veteran client base, coupled with the steady increase of Canadian Forces clients continues to pose the most significant external influence on the Portfolio.

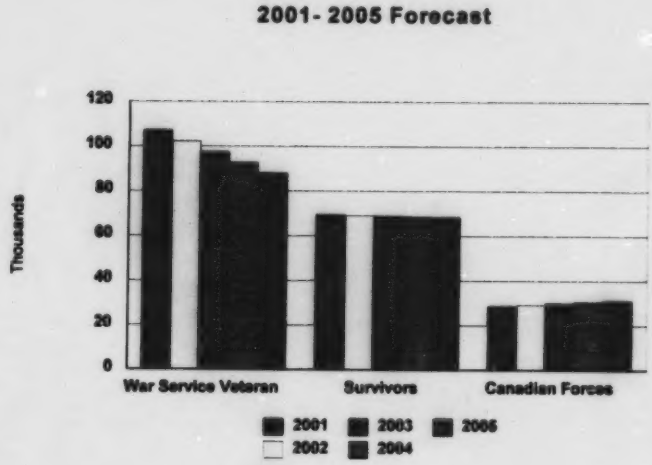
Figure 3: Canada's War Service Veterans

In Canada, approximately 10% of all seniors are war service veterans and 30% of these veterans are receiving benefits and services from Veterans Affairs. The total war service veteran population at March 31, 2001 was estimated at 356,813.

	March 31, 2001	Average Age
First World War	282	100
Second World War	339,690	78
Korea	16,842	69
Total	356,813	78

War Service Veterans (i.e. veterans of the First World War, the Second World War or Korea) account for a large proportion of the senior population. In Canada, approximately 10% of all seniors are war service veterans and one in five Canadian male seniors is a war service veteran. Nevertheless, the veteran population continues to decline. While the life expectancy of males in Canada is currently 75, the average age of veterans in 2001 was 78 and is projected to increase to 82 by 2005. The total war service veteran population in 2001 was 356,813. It is projected to decrease by about one third to 255,027 by 2005. It should be noted that not all war service veterans are receiving benefits from Veterans Affairs although an increasing number are applying for the first time.

Figure 4: Forecast of Veterans by Type



This decrease in the number of war service veterans means that the composition of Veterans Affairs' clients in receipt of benefits is expected to change significantly over the next five years. At the same time, the number of war service veterans declines, the number of Canadian Forces veterans and those still serving will increase. This trend, combined with a relatively stable survivor population, will result in Veterans Affairs war service veterans decreasing as a percentage of the Department's total client population from 52.2% to 46.9% in 2005. In this same period, Canadian Forces clients as a percentage of the total client population will increase from 13.9% to 16.6% and survivors will increase from 33.8% to 36.5%.

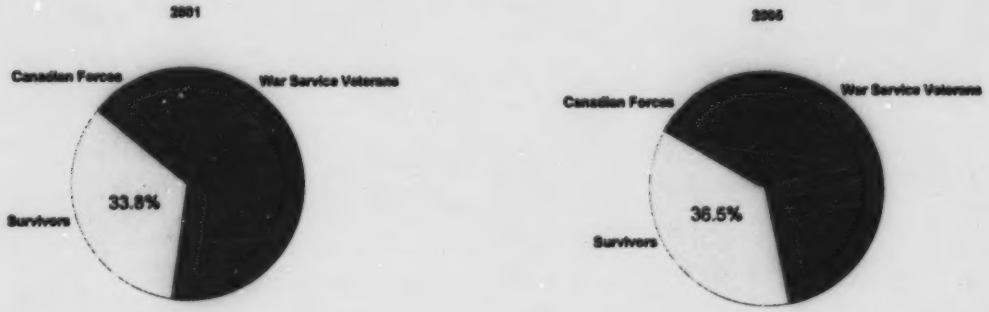
Veterans Affairs experienced a rapid growth in the number of Canadian Forces clients throughout most of the last decade but this growth is now expected to increase at a slower pace of 2% per year for the next five years. Over and above these forecasts are the still serving Canadian Forces clients who, since October 2000, became eligible to receive pension benefits for injuries incurred while serving in Canada. At that time, some 1,300 clients became entitled to receive benefits.

Each client group has varying needs, therefore, requiring a broad range of services and benefits. The care required by the war service veterans is gerontological in nature. War service veterans require more frequent assessments as their conditions are deteriorating at a rapid rate. The staff, especially counsellors and health care professionals, have a more demanding task in providing all the care plans.

The Canadian Forces clients are younger and as a rule, their claims are more complex. There is a vast amount of documentation available on these clients and their medical conditions are much more comprehensive and therefore, require extensive research in some cases. If these clients are not satisfied at the first level of claim, they are more likely to proceed to a review and if not successful there, to

an appeal. Some of these clients have served in Special Duty Areas, have young families and when it comes time to retire from the military, have to integrate back into civilian life. This transition has been recognized by Veterans Affairs and is facilitated by such initiatives as Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project (VAC-CF).

Figure 5: Veterans Affairs Clients



The composition of VAC clients is expected to change significantly over the next five years as older war service veterans decline rapidly in numbers and combined with expected increases in the number of Canadian Forces clients, less than half the client population will be war service veterans in 2005. This resulting change in our client demographics will not lessen, but actually increase the demands in our staff to provide service to these client groups.

2.0 Better Engaging our Clients and Canadians in General

Involving citizens in the decisions that affect them is an essential component of a strong vibrant nation. Canada believes that to be an effective democracy, its citizens must be consulted and engaged. At Veterans Affairs, we engage not only our veterans and other clients but also all Canadians.

As a matter of conducting our day-to-day business, we consult our veterans and clients, or their representatives. We have worked closely with all veteran associations and have partnered with many of them to improve the programs and services we provide. On every major initiative, they are either consulted extensively or are in some cases active participants in the projects. An example of this was the cooperative work done by our Department to assist the Royal Canadian Legion to repatriate the remains of an unknown serviceman for the Tomb of the Unknown Soldier.

Another example of engaging our clients in concert with veterans' organizations is our Client Centred Service Approach which was fully implemented this past year. Clients and their caregivers are actively encouraged to participate in the decisions that affect their lives.

Apart from our clients who access benefits and services, it must not be forgotten that we also serve a much larger community, all Canadians, through our Commemoration Program. This program is designed to focus primarily on public education and community outreach. Our public education is focused on developing innovative products for Canadian youth. Our community outreach activities are designed to develop and promote commemorative activities at the community level.

During the summer of 2000, VAC conducted the most comprehensive national consultation ever conducted within Canada on the subject of remembrance, involving more than 5,500 contacts with veterans' organizations, provincial and municipal officials and citizens from all walks of life. The results of this review are expected during mid-2001.

The week leading up to Remembrance Day on November 11 has now been named Veterans' Week. It is during this time of the year that Canadians turn their thoughts to those who made the supreme sacrifice for their country. It is at this time that pride in Canada's service men and women past and present, is at its peak. It is our role to engage all Canadians through our commemorative activities so as to instill that sense of national pride throughout the year.

3.0 Definition of a Veteran

On March 29, 2001, it was announced that the Government of Canada would recognize as "veterans" former members of the Canadian Forces who meet two criteria: they fulfill the Department of National Defence's military occupational classification requirements; and, they have been honourably released from the Forces. These requirements apply equally to those Canadian Forces members who have served in the Reserves, Special Duty Areas and on domestic duty. Effectively, this recognizes the potential risk to which all Canadian Forces members may be exposed when they swear the Oath of Allegiance and don a Canadian uniform.

Performance Accomplishments

Veterans Affairs Portfolio 2000-01 Financial Resources ($ millions)		
	Veterans Affairs Canada	**Veterans Review and Appeal Board**
Planned Spending (Estimates Part III)	1,995.1	9.7
Total Authorities	*2,129.2*	*10.3*
Actual Spending	2,098.6	10.0
Actual FTEs (Full-Time Equivalents)	3,212	105

The summary of financial information is intended to show: what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending); what additional spending Parliament has approved to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and, what was actually spent (2000-01 Actuals). The actual Full-Time Equivalents totals for the year have also been included.

In order to achieve our strategic outcomes the Portfolio has depended greatly on the dedication and professionalism of its people. It is through their tireless efforts to serve our clients that VA has become a leader in service excellence. Not only are they proud to serve their clients, but all Canadians as well. Some of the more meritorious accomplishments have been recognized by the Deputy Minister of Veterans Affairs Canada and the Chair of the Veterans Review and Appeal Board. The acknowledgements of their efforts can be seen on page 84 of this report.

"You are so very compassionate, kind, supportive and understanding. I hope that DVA realizes you're an important part of a veteran's life."

1.0 Pensions & Allowances and Health Care

Strategic Outcome:

The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

Resources Allocated to Strategic Outcome	FTEs	($ millions)
	2,519	1,979.8

Key Partners

- Veterans' Organizations
- Provincial and territorial health care departments
- National Defence
- Health Canada
- Community volunteer agencies across Canada
- Blue Cross Atlantic Canada
- Royal Canadian Mounted Police
- Province of Quebec
- Industry Canada
- Human Resources Development Canada

Continuum of Service

Under the Continuum of Service Project, Veterans Affairs Canada is now developing options to respond to the needs of Canadian Forces veterans and their families. Continuum of Service refers to the seamless approach to program and service delivery upon which all program and policy changes are based, with the objective of meeting client needs using all available resources. This partnership-based approach focuses on brokering for services and filling gaps where necessary, as opposed to recreating programs and services that are currently available outside of VAC. Through a series of ongoing regional fora, VAC is initiating dialogue with the key federal, provincial, municipal and voluntary sector agencies who share the Canadian Forces veteran as a common client.

These discussions are helping to identify strategies to address the complex needs of CF veterans. An evidence-based policy paper, which can be used to plan and implement changes in programs, eligibility and service delivery for CF veterans, is currently being developed.

Client Centred Service Approach / Client Service Delivery Network / Benefits Redesign Project

Expected Result

- timely, fair and consistent service delivery

As part of it's overall service delivery strategy, Benefits Redesign Project (BRP) implemented Release II of the Client Service Delivery Network on March 19, 2001 to support the delivery of VAC's core programs and services related to economic support, disability pensions and health care. The CSDN is part of VAC's strategy to prepare for and migrate to on-line service delivery - a process which calls for new business models, revitalized partnerships and direct interaction with our clients. This integrated software is streamlining and modernizing business processes; enhancing VAC's ability to contribute to the evolution and delivery of Canada's social programs (specifically those pertaining to veterans' benefits); and adhering to the principle of excellence in service delivery by incorporating appropriate support processes and systems.

National implementation of the related Client Centred Service Approach was also completed in March 2001. Implementation followed a nationally coordinated plan, developed on a region-by-region basis. Over the course of 2000-01, each District Office across the country undertook the training underlying the philosophical approach and operational tools associated with CCSA, including Screening and Client Centred Assessment and Care Planning processes and tools. By March 2001, all District Offices were fully utilizing all the CCSA client service and case management related tools and instruments which were completed and available on the Department's Client Centred Service Delivery Network. With the integrated system in place, employees in offices across Canada are working together as one team with one objective, that being, better service to clients.

The principal benefits of the Client Service Delivery Network are:

- maintenance and improvement of client services
- long term continuity of service to veterans
- security and accuracy of client information
- operational efficiency
- a work environment that provides meaningful work and promotes employee well-being

The Client Service Delivery Network was a ***gold medal recipient*** at the October 2000 Technology in Government, Distinction Awards ceremony.

Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project

In June 1998, the VAC-CF Project was formally established within VAC to provide leadership and to act as a departmental focus for Canadian Forces issues related to improving services. A staff exchange - in the form of Department of National Defence and VAC Liaison Officers - has also been established to promote better awareness and understanding of each department's programs and services.

Expected Result

- improved quality of life

In concert with DND, VAC provided advice to Government on its response to the *Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs* recommendations contained in the *"Moving Forward: A Strategic Plan for Quality of Life Improvements in the Canadian Forces" Report* (October 1998). The 89 recommendations dealt with the issues of Pay and Allowances, the Housing Crisis, the Injured, Retirees and Veterans, the Military Family and Transitions. (Sixteen of the recommendations involve VAC with respect to Care of the Injured, Retired and Veterans). On March 25, 1999, the Government accepted all of the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs recommendations and its response was presented as a comprehensive *Quality of Life* package.

Since that date, the Project has managed the coordination of activities in support of the Department's *Quality of Life Initiative* with progress achievements reported each year in the Annual Report to the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs on Quality of Life in the Canadian Forces. The Report for the 2001 fiscal year was completed in February 2001.

VAC has worked closely with DND and other partners on a host of issues throughout this time period. In addition to establishing working groups to resolve issues related to the timely transfer of records, electronic records and medical reports, other accomplishments in the 2000-01 fiscal year included:

- In collaboration with DND, the ongoing operation of the *DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families*. An evaluation of the first year operation of The Centre was completed in September 2000 and its recommendations are currently being examined with a view to implementation;

- development activities in support of the April 1, 2001 implementation date for VAC's *Assistance Service*, a voluntary and confidential professional counselling service for former Canadian Forces members and their families. It is delivered through a nation-wide team of counsellors, where the first client contact is made through a toll-free telephone service that operates 24-hours a day / seven days a week;

- establishment of the *VAC-Canadian Forces Advisory Council* in July 2000. Council membership is drawn from the academic / research / practitioner community, key federal government organizations serving current and former members of the CF, stakeholder groups and a current and former member of the CF community. An advisory body, the Council will serve as a forum for discussion on modernization of VAC's programs, policies and services to meet the complex needs of the CF and their families;

- the launch of the *VAC Transition Coordinator Pilot Project* with VAC employees working full-time with VAC District Office area counsellors (as required) and in liaison with CF case managers on key CF bases to assist releasing CF members and their families through the transition from military to civilian life; and

- increased effort directed toward improving the awareness of CF members about VAC program benefits and services, and of VAC staff with respect to CF issues. In the range of 20,000 CF members received briefings or attended workshops / seminars in activities carried out across the VA Portfolio at the corporate, regional and district office level. Understanding the needs of the CF personnel is a priority across the Portfolio as an important ingredient in improving client service. This is accomplished through ongoing workshops and the development and distribution of learning tools (e.g. a booklet on Post Traumatic Stress Disorder that was distributed to all VS Branch employees in the Fall of 2000, and a video on Casualties of Peace, currently under development).

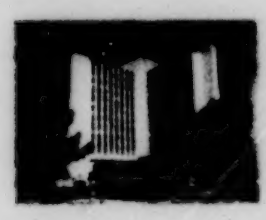
Veterans Independence Program

The Veterans Independence Program assists clients to remain healthy and independent in their own homes or communities by offering a variety of services to those who meet the eligibility requirements. A number of positive client outcomes have been achieved through this program in the past year, including:

- ongoing improvements in the quality of care provided to clients in long term care facilities;
- significant support to family caregivers to alleviate the physical, emotional and financial burden of caring for an elderly or disabled relative; and
- coordinated palliative care assistance to enable veterans to "die with dignity" in their own homes, surrounded by family and friends.

In 2000-01, the total number of clients accessing the program was approximately 68,900 with associated expenditures of $163 million. Actual expenditures confirmed that while the number of clients is decreasing, the number of elements and expenditure levels per client are increasing, due to an increase in the number of frail, elderly clients with extensive and complex health care needs.

Ste. Anne's Hospital



Located in the town of Sainte-Anne-de-Bellevue in the province of Quebec, and renowned as a centre of excellence within Canada and abroad, Ste. Anne's Hospital is the last long-term care and geronto-psychiatric establishment in Canada still administered by Veterans Affairs Canada. In fact, over 550 eligible veterans and civilians are hospitalized in this centre.

The Government of Canada considers health care services for veterans a priority. At Ste. Anne's Hospital, we strive to provide the highest quality care and services. Cutting edge programs are implemented to assure that residents are able to maintain their dignity and autonomy. Among the many programs are the Falls Prevention Program, the Physical Restraint Reduction Program and the Pain Awareness Program, which all contribute to broadening the Hospital's scope.

During the course of 2000, the Hospital was awarded a plaque by the Montreal Chapter of the Alzheimer Society in honour of its level of excellence in connection with the implementation of programs focussing on individuals suffering from

cognitive deficits. The Association of Professional Executives of the Public Service of Canada prestigious Award for Leadership in Service Innovation was also awarded to the dysphagia team for having designed a reformed food program that is unique in North America. These programs, along with many others, will be presented in Montreal in April 2001 during the National Conference on Best Practices in Long-Term Care.

While pursuing its research to provide leading edge services to an aging population, Ste. Anne's Hospital is looking towards the future, notably by taking part, every three years, in the accreditation process established by the Canadian Council on Health Services Accreditation and by pursuing its rigorous continuous quality improvement process. Furthermore, in order to enable its residents to live in an environment that is better suited to their needs, Ste. Anne's Hospital has committed itself to a modernization and revitalization process and is seeking financing for an important renovation project that will enable its aging clients to benefit from a safer and healthier environment.

Veterans' Organizations

Veterans Affairs values its strong relationships with the many veterans' organizations and other groups from across the country that are working to help address the issues facing today's veterans and their families. VAC's ongoing collaboration and communication with these groups continue to result in important benefits to our shared clients. Some highlights of our collaboration with our partners include among other things:

- During the 2000-01 period, VAC participated in a very productive consultative process with the Merchant Navy Veterans' organization regarding the MNVs one time compensation package. Advice was also received on wartime service and historical documentation. Meetings also occurred with the head of various Overseas Civilian groups who are positively implicated with Bill C-23 (the *Modernization of Benefits and Obligations Act*).

- In July 2000, Health Promotion Directorate held a major consultation exercise in the context of our falls prevention partnership with Health Canada. Royal Canadian Legion, War Amps, Peacekeepers, Korean Veterans, Aboriginal Veterans and Nursing Sisters participated. This led to the present continued involvement of these groups in the implementation of the Falls Prevention Initiative at the local level in the three pilot areas (Atlantic, Ontario and Pacific Regions).

- Residential Care Directorate consulted on a regular basis with the Gerontology Advisory Committee and Long Term Care Committee, on ways to enhance the quality of care in long term care facilities. This Directorate also worked with the Royal Canadian Legion to prepare material for submission to the Canadian Council Health Services Accreditation. VAC also continued to work closely with the Gerontological Council which is strongly represented by Veterans' Organizations.

- In July 2000, the VAC-Canadian Forces Advisory Council was established. The mandate of the Council is to provide guidance, expert advice and recommendations to Portfolio management on the development of new or adjustments to existing policies, programs and services to meet the needs of Canadian Forces veterans and their families. The Council consists of representation from: Canada's Army, Navy and Air Force Veterans, the Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping, the Canadian Peacekeeping Veterans' Association, the Gulf War Veterans' Association of Canada, the Royal Canadian Legion; and the National Council of Veterans' Associations in Canada.

- A National Roundtable consisting of representatives from VAC, Department of Indian Affairs and Northern Development, DND and First Nations Veterans progressed towards completion of a report on the treatment accorded to First Nations Veterans of the Second World War and the Korean War and their dependents. VAC will continue to work with the other government departments and aboriginal veterans' organizations to address the issues facing First Nations Veterans and their dependents. VAC will also continue a similar effort to identify the concerns of Métis and Non-Status Indian veterans of the Second World War and Korean War.

- As part of the development and design of the highly successful Seniors Canada On-line Internet portal, VAC engaged the Royal Canadian Legion to share information regarding the purpose of the site as well as the key deliverables such as client outreach and seniors engagement. The RCL and the National Veterans' Service Organization have been invited to contribute to the on-going development of the Seniors web site. *

- As a complementary initiative to the Seniors Canada On-line Internet portal, 46 Community Access Program (CAP) sites were established in Royal Canadian Legion branches across the country through a three-way partnership involving Industry Canada, VAC and the Legion branches. These CAP sites are intended to be delivery sites for health promotion programming in the Fall of 2001. The success of this initiative is largely attributed to the strength of the partnership between VAC and the RCL.

*(Additional information on these initiatives can be found on page 29 of this report.)

Merchant Navy Veterans

On February 1, 2000, the government announced a one-time compensation package for Canada's Merchant Navy Veterans and surviving spouses. Canadian and Newfoundland Merchant Navy Veterans who served during the First and Second World Wars and the Korean War, and who were not wartime members of the Armed Forces for a year or more, were eligible to apply.

Expected Result

- compensation for sacrifice in service to Canada

These payments compensated MNVs for demobilization benefits which they were not eligible to receive at wars' end, and lost opportunity because of this.

Originally $50 million was allocated by the Government for this package. Maximum length-of-service payments ranged between $5,000 and $20,000 with an extra 20% paid to prisoners of war. Merchant Navy Veterans or surviving spouses had until July 31, 2000 to apply for this benefit.

As the Department did not know the total liability until all applications were adjudicated, only 60% of their entitlement was paid. Due to the large number of applications, an additional $20 million was allocated in October 2000. As of March 31, 2001, 13,928 applications had been received. Total funds paid out by March 31, 2001 amounted to $50.7 million in the processing of 7,063 claims. The Department also received 2,695 requests for review.

The Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project

The Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project was established to develop and implement new entitlement and assessment guidelines for the disability pension program. In 1999, consultations began within the Department and with veterans' organizations, and a project team was established in the Fall of 2000.

The objectives of the project are to improve the consistency, equity and quality of decisions in awarding and assessing pensioned disabilities; to increase the transparency of the process and decision making; and to enhance accountability. The revised Table of Disabilities will adopt a more holistic approach to rating disabilities, which will include an evaluation of both impairment and quality of life. The effects of pensioned conditions on an individual's body systems and capacity to meet certain social and domestic demands will be rated.

The Entitlement Eligibility Guidelines contain a current medical and scientific description of injuries and diseases for which pension application will be made. The completed guidelines will be based on credible peer review, medical research and literature, as well as comprehensive guidelines from various disability compensations bodies in Canada, the United States and Australia. A comprehensive draft of the Table of Disabilities and the Entitlement Guidelines were completed in March 2001. Consultations in the field and with veterans' organizations and the Veterans Review and Appeal Board are ongoing. Piloting and testing of the new guidelines and associated business process is currently underway.

Post Traumatic Stress Disorder & Gulf War Committee

The VAC Post Traumatic Stress Disorder Committee and Gulf War Committee were amalgamated to coordinate all VAC activities, communications, research and initiatives in the areas of Post Traumatic Stress Disorder and Gulf War issues. This was in response to the special needs of those clients with Post Traumatic Stress Disorder and / or other stress-related psychiatric disorders as well as those who served in the Gulf War. In February 2001, a number of deliverables were produced including the Psychiatric Assessment Guidelines - Table of Disabilities, Diagnosis and Reporting Guidelines for Psychiatric Disabilities, Disability Pensions and Health Care Protocol and the Pensions and Health Care Information Sheet for Clients with

Psychiatric Disorders. A PTSD health promotion information booklet was also produced.

Bill C-41 (*Act to Amend the Statute Law in Relation to Veterans' Benefits*)

Expected Result

- improved basic standard of living

In 2000-01, the Department supported the development and passage of Bill C-41 which contained amendments to 17 acts. Now Chapter 34 of the Statutes of Canada of 2000, this legislation was brought into force on October 27, 2000. It repealed subsection 21(4) of the *Pension Act*, thereby allowing all members of the Canadian Forces who have service-related disabilities to receive disability pensions while they are serving, ensuring equity of access to benefits to all CF members, regardless of whether the injury occurred in Canada or on a foreign deployment.

Bill C-41 also extended full access to veterans' pension and income support benefits to members of civilian groups with wartime service overseas, notably the Canadian Red Cross, St. John's Ambulance, Newfoundland Overseas Foresters, Canadian Fire Fighters, and Ferry Command (pilots who ferried aircraft over the Atlantic). This legislation also made a number of minor improvements to veterans' legislation, such as:

- permitting disability pensioners who are married to (or living common-law with) each other to each receive the married rate;
- extending remission authority to all types of overpayments of clients' benefits, while improving the ability to collect without causing hardship;
- reformulating the provisions governing the assessment of outside disability benefits (e.g. workers' compensation, U.N. disability compensation, court-awarded damages for personal injury);
- providing for a one-year continuation of a deceased client's pension to the guardian of the client's orphaned children;
- correcting the pension indexation formula; and
- clarifying the exchange and use of client personal information.

As of March 2001, over 1,300 disability pensions were put into pay for still-serving regular members of the Canadian Forces.

Bill C-23 (the *Modernization of Benefits and Obligations Act*)

Most of the programs administered by Veterans Affairs contain provisions pertaining to the spouse or common-law partner of qualifying veterans and civilians. Amendments to seven of the governing statutes were enacted, effective July 31, 2000, by Bill C-23 (the *Modernization of Benefits and Obligations Act*), now

Chapter 12 of the Statutes of Canada of 2000, to extend equal benefits and obligations to all common-law partners, while maintaining the clear legal distinction between married and unmarried relationships. These amendments are consistent with amendments made by the same Bill to 61 other federal statutes that provide for benefits and obligations that are a function of a person's relation to another individual. Similarly, consistent amendments were drafted, in cooperation with the Department of Justice, to implement the same policies with respect to the regulatory texts administered by Veterans Affairs.

Federal Health Claims Processing Systems

The Federal Health Claims Processing Systems is a proprietary system of a third party contractor that is utilized by VAC, DND and RCMP to process health care claims for our clients. The Federal Health Claims Processing Systems Service Contract will include the benefit administration aspect of both the Veterans Independence Program and Treatment programs and the claims processing for Veterans Affairs Canada, DND and the RCMP. Health Care Division undertook bilateral discussions which resulted in agreements with its two partner departments to share the services of the VAC health claims contract. It is estimated that the savings to the federal government from the development piece alone may exceed $20 million. A further outcome is that the provision of detailed management information has allowed VAC's two partners to better manage the health programs for their members.

The current initiative to further expand the scope of the contract to include the administration of the Veterans Independence Program, as well as the management of the transition for VAC and its partners, represents significant savings to the three departments. The costs to the government of having the three departments re-tender separately and ultimately develop three virtually identical processing systems under separate contracts would be redundant and wasteful.

Long-Term Care Strategy

In accordance with the multi-year long-term care strategy to effectively provide long-term care, VAC has:

Expected Result

- appropriate care in logical location

- authorized payment for 850 previously unused priority access beds;
- continued the Overseas Veteran at Home Pilot to ensure the required care for clients awaiting placement in a long-term care bed;
- coordinated a "best practices" meeting for long-term care providers;
- continued the "Quality-of-Care" questionnaire for families and clients;
- initiated communication with the Canadian Council on Health Services Accreditation to establish awareness of VAC clients and their eligibility within long-term care facilities; and
- opened a Day Centre at Broadmead Lodge.

National Health Promotion Strategy

The following are the accomplishments achieved this fiscal year, 2000-01, under the strategy:

Falls Prevention Initiative

Veterans Affairs Canada and Health Canada are collaborating in a joint initiative to invest in a community-based falls prevention pilot program. Atlantic Canada, Ontario and British Columbia / Yukon are involved in the pilot.

Expected Result

- optimization of health

Falls are the leading cause of fatal injury among Canadian seniors and account for more than half of all injuries in the seniors' population. They often lead to an irreversible decline in personal function, institutionalization and death. Falls are costly to the health care system and have enormous consequences to seniors themselves. Approximately one million or one in every three seniors living in the community will experience at least one fall per year. For veterans who are over the age of 65, whose health status is not as good as that of the general senior population, the incidence of falls is 38%.

The pilot has the potential to reach almost 70% of Veterans Affairs Canada's war service veterans and approximately 60% of all Canadian seniors.

Veterans Affairs Canada has committed $10 million to this pilot project over a four-year period. The funds will be distributed through Health Canada's Population Health Fund. The pilot will allow both departments to advance falls prevention knowledge in Canada. It will identify best practices, program models and community settings that effectively reach community dwelling veterans and seniors, as well as address the range of risk factors in a meaningful way. This project is consistent with the broader governmental horizontal management approach because of its unique operational partnership delivery mechanism.

There is also a need to create broader awareness of the issue. By involving new sectors, creating new partnerships and developing tools for use by organizations and communities that want to implement falls prevention strategies, the initiative will help to create safer home and community environments for older Canadians. There are three phases of project funding. The priority for Phase 1 funding is projects that develop working partnerships among key organizations and assess community strength and capacity to address issues related to falls prevention. The priority for Phases 2 and 3 funding is on establishing partnerships which address the priority areas of physical environment and personal health practices within high risk populations. The release of the phases for Atlantic, Ontario and Pacific Regions were: Phase 1 in October 2000, Phase 2 in February 2001 and Phase 3 to be released in November 2001.

Caregiver Symposium

Expected Result

- client independence and healthy lifestyle

Veterans Affairs Canada is presently providing service to a group of clients who are part of the oldest subset of Canadian society. As a result, VAC is ideally positioned to contribute to policy development regarding caregiving issues that emerge from present demographic trends.

In May 2000, VAC sponsored a Caregiver Symposium in Halifax. This public symposium consisted of presentations from a panel of experts in this field, as well as discussion with people actually undergoing the caregiver experience.

The purpose of this forum was two fold:

- to provide an opportunity for the Canadian public to participate in an ongoing policy discussion regarding caregiving issues in our modern day society; and

- to contribute to the creation of learning tools to be used in conjunction with learning programs focused on gerontology. A video, entitled *Connecting Caregivers*, was created and is intended for use both as part of such learning programs and as part of the VAC Caregiver Kit.

Future plans include enabling further policy discussion, and creating additional tools and products to assist veterans and Canadians in dealing with their caregiver dilemmas.

Telehospice

The Telehospice project was set up as a pilot project in West Prince County, Prince Edward Island, to test improved ways to deliver palliative care in that community. The project provides palliative care clients, some of whom are veterans, with the equipment to enable video nursing visits 24 hours a day. After two years of operations, the initial evaluation data indicates the following outcomes: a high degree of satisfaction for both clients and their caregivers; a more efficient use of scarce nursing resources; and a dramatic reduction in hospital outpatient visits and hospital admissions for these clients. A more detailed evaluation will be conducted in the near future. Emerging plans include building on this knowledge to expand this project to a broader client base and to start building on resulting learnings so as to adapt this delivery mechanism to areas of care other than palliative care.

"Dear (name): This note is long overdue. I want you to know how much I appreciated your concern and assistance during my husband's last illness. (Name) was a beautiful person and accepted his illness with great courage and acceptance. He wanted so much to remain at home and I am so grateful he could. I was with him when he died and although I miss him sorely, his death was so peaceful, just as he was. Thank you for your kindness. I am most grateful."

Royal Canadian Legion Computer / Internet Access Projects

In 1999 a pilot project was conducted in Nova Scotia and Prince Edward Island in partnership with the Royal Canadian Legion. The objectives of the project were: 1) to provide VAC clients with access to modern computer technology and with the skills necessary to navigate the internet; and 2) to assist clients in accessing health-related and other pertinent information on the internet and in their local communities.

Based upon the success of this pilot, work has been underway to extend this initiative across the country. VAC and Industry Canada have collaborated by using the urban Community Access Program to develop the infrastructure to deliver the health promotion project in 2001. Two Intergovernmental Agreements have been signed between VAC and Industry Canada to establish 18 CAP sites at Legion branches in Ontario and 26 CAP sites at Legion branches in six other provinces. To date, seven contracts have been approved between VAC and the RCL Provincial Commands of Pacific, Alberta and Northwest Territories, Manitoba and Northwestern Ontario, Ontario, New Brunswick, Nova Scotia and Newfoundland. Once the CAP sites are established, the health promotion project will be delivered at selected Legion branches in the Fall of 2001.

The main goal of Seniors Canada On-Line is to collaborate and build partnerships to ensure that multi-service delivery channels compliment each other in providing citizens with a variety of choices for accessing information they need. Citizens will be able to choose the most appropriate method of service delivery to suit and meet individual needs and preferences.

To further this goal, Veterans Affairs Canada signed a partnership agreement and governance model with six federal partners and has initiated discussions for partnering with Ontario and Prince Edward Island. In addition, the Seniors Canada On-Line Project Office has developed a seniors engagement strategy based on consultations with seniors and representatives from seniors' associations and organizations, which outlines the best way to involve seniors in the development of the portal. Another step taken was to hold focus testing sessions with seniors, their families and caregivers in Halifax and Montreal to verify client satisfaction with the site and identify needs that will be incorporated into future development.

2.0 Pensions Advocacy

Strategic Outcome:

The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

Resources Allocated to Strategic Outcome	FTEs	($ millions)
	85	7.4

Key Partner

- Royal Canadian Legion

In 2000-01 the Bureau of Pensions Advocates was solely responsible for the case presentation and client representation at 3,958 review hearings and 1,821 appeal hearings. The Bureau worked jointly with the Royal Canadian Legion on 256 additional review hearings, and the RCL was solely responsible for 90 appeal hearings.

The Bureau's average service standard delivery time was 91 days for review hearings and 86 days for appeal hearings.

Expected Result

- professional case preparation and representation

Expected Result

- clients being informed of the process and their rights

A random sample of two cases per Advocate for 15 Advocates were chosen to evaluate the effectiveness of marshalling of evidence, argumentation and presentation of cases on behalf of clients. The Chief Pensions Advocate studied 30 BPA files and 15 hearing tapes and interviewed Advocates responsible for preparing appeal level cases. Eighty percent of cases were rated as excellent and 12% were rated fully-satisfactory. In 8% of cases there were noted areas of improvement. The Chief Pensions Advocate will institute discussions with Advocates to address areas of concern.

A study of adjudicative results in terms of similar awards for similar conditions was conducted to verify consistency with respect to legislation. In the coming year, the Bureau will establish an ongoing dialogue with the Veterans Review and Appeal Board and other departmental officials to resolve any areas of perceived weakness.

From the client satisfaction survey conducted in 2000, of immediate concern was the low satisfaction rating expressed by respondents for having their lawyer spend a reasonable amount of time with them before the hearing. To improve this service, the Bureau has reduced the number of hearings per day to allow for more time between hearings to meet with clients, prepare them for the hearing process, and answer questions.

3.0 Commemoration

Strategic Outcome:

A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

Resources Allocated to Strategic Outcome	FTEs	($ millions)
	33	27.7

Key Partners

- Provincial and Territorial Departments of Education
- Canadian War Museum
- Veterans' Organizations
- STEM~Net
- Commonwealth War Graves Commission
- Foreign Governments
- Last Post Fund
- Canadian Heritage
- National Defence
- Industry Canada
- Public Works and Government Services Canada

The Commemoration Program, anchored by public education and community outreach activities, provides the framework for continued and expanded commemorative efforts.

Public Education

Educational efforts were directed towards the development of innovative products for Canadian youth, including the completion of two videos for the Second World War education kit; the completion and distribution of a resource kit on the "Tomb of the Unknown Soldier"; continued distribution of previously produced products; and, the production of a public service announcement about the "Black Battalion", which will be used to promote the "Black Battalion" Education Kit in 2001.

Expected Result

- increased knowledge and public awareness of commemoration subject matters by Canadians, especially youth

The interactive learning exhibit of "Chronicle of an Unknown Soldier" was presented to approximately 2,000 cadets, including exchange cadets from the United States, Bermuda and other Carribean countries, and staff at the cadet camp HMCS Acadia in Nova Scotia from July 31, 2000 to August 11, 2000. The Merchant Navy scenario of the exhibit was performed at Pier 21 in Halifax, Nova Scotia from November 6 - 10, 2000 during Veterans' Week. This exhibit was considered by youth to be informative, memorable and inspired them to seek further information about their family history, and also Canadian military history.

Community Outreach

Community outreach efforts were focused on three priorities: 1) the development of products, publications, displays; 2) conducting ceremonies and other special events; and 3) developing the commemoration portion of the Portfolio's web site.

Canada 1945-2000 Netherlands was published for the pilgrimage to commemorate the 55th Anniversary of the Liberation of the Netherlands, *British Commonwealth Air Training Plan* was published highlighting the important contribution Canada made in this area.

A major advancement was made in the Canadian Virtual War Memorial which was relaunched on November 10, 2000. The relaunch announced the site's ability to accept scanned images from the public and allow the public to view submissions - giving increased meaning to the names and lives of those who died in the service of Canada. From November 2000 to March 31, 2001, 1,377 images were submitted. The site had a total of 54,163 hits from April 1, 2000 to December 31, 2000. This program preserves Canada's past and encourages Canadians to actively participate in the building of a virtual memorial to Canada's war dead.

Documents of Second World War soldiers were repatriated from Russia in late 2000. The documents belonged to 30 Canadian soldiers. Of these soldiers, 19 had been casualties. Eighty-six related images were scanned and mounted on the Canadian Virtual War Memorial. These images consisted of paybooks, photographs and service books. To date, the documents for 27 of the 30 soldiers have been returned to the individual or their next of kin. This effort recognized the sacrifice of lives and of families, and resulted in very emotional and touching responses from many next of kin.

The Books of Remembrance, continue to receive high visitation rates at the Memorial Chapel on Parliament Hill. Fifty-six new entries have been identified for inclusion in 2001 and 14 corrections are scheduled. The Canadian Virtual War Memorial continues to have a link directly to the Books of Remembrance website.

Honours and Awards

On November 6, 2000 a Ceremony of Remembrance was held in the Senate marking the start of Veterans' Week and honouring the

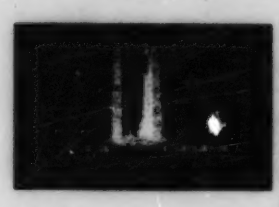
Expected Result

- veteran recognition in life and death

60th Anniversary of the establishment of the British Commonwealth Air Training Plan. The late Gildas Molgat, then Senate Speaker, presented Canadian Peacekeeping Service Medals to five Air Force Veterans who began their Royal Canadian Air Force careers at British Commonwealth Air Training Plan training sites and completed peacekeeping tours in the post-war period. Medals were also presented to five serving members of the air force in recognition of more recent peacekeeping services. A Commemorative Distinction in the form of a pennant was also unfurled for presentation to museums and air stations across Canada that have worked to keep alive the important story of the BCATP and the key contribution it made towards allied victory in the Second World War.

Veterans Affairs provides the first issues of war service medals and awards to eligible veterans or their next of kin, free of charge. We also supply replacement sets, but at a cost.

Pilgrimages and Ceremonies

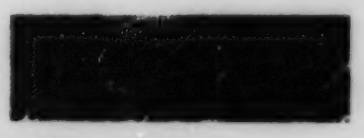


The 55th Anniversary of the Liberation of the Netherlands pilgrimage was conducted from May 1 - 11, 2000. The Tomb of the Unknown Soldier repatriation occurred from May 22 -25, 2000 with re-interment in Ottawa on May 28, 2000. The 55th Anniversary of the Liberation of the Hong Kong Prisoners of War pilgrimage took place from November 27 - December 8, 2000.

The remains of two Canadian soldiers were discovered overseas and funeral ceremonies were organized and held for each. The services were held in France and Holland, respectively.

The Department also held its annual Commemorative ceremonies in France, at the Beaumont-Hamel Memorial in July 2000, and at the Vimy Memorial in November 2000.

Veterans' Week



The Veterans' Week theme for 2000 was "Legacy of Peace". Across Canada, commemorative ceremonies and events take place during the week leading up to Remembrance Day. This week continues to be one of the most highlighted and high impact times for commemoration to occur.

Funeral and Burial

The Last Post Fund Corporation is a non-profit organization closely associated with Veterans Affairs Canada and is mandated to ensure, insofar as possible, that no veteran who served Canada in wartime is denied a dignified funeral and burial for the lack of financial resources at the time of death. The overall transfer of the administration of the Department's Funeral and Burial program to the Last Post Fund is not complete, but continues to move towards this goal.

Graves, Grave Markers and Cemeteries

The Department continued to carry out its responsibility for grave maintenance for approximately 110,000 Canadian war dead located in 74 countries. This responsibility also encompasses an estimated 300,000 grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, veterans and others, buried at the expense of Canada, rest. VAC began supporting Canadian war graves in South Africa and obtained initial material for assessing current conditions of these grave sites. Discussions have occurred with the Department of National Defence regarding the care of post-war graves located in Europe.

Memorials

During 2000-01, a Treasury Board submission was prepared requesting funding for a restoration project for the Department's 13 European monuments, including the Vimy Memorial. To date the preliminary discussions have been receiving favourable support. The Vimy Monument has had a stone assessment completed. Tests have been performed on the stone and the original quarry in Croatia has been located and found to be still open.

Expected Result

- maintenance, preservation and showcasing of Canada's commemorative resources

Further measures were undertaken to assess, restore and enhance the historical and environmental integrity of our European memorial sites, including landscape restoration, forestry management and battlefield terrain monitoring. Significant attention was again devoted to historical and on-site research at both Vimy and Beaumont-Hamel. Construction also commenced on an interpretive center for the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial Park. Plans call for the center to be completed and opened on July 1, 2001.

Since the 1970's VAC has provided young Canadians with the opportunity to serve as guides at the Vimy Canadian Memorial, and since 1997, at Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial as well. Guides are hired under the Federal Government's Student Employment Program. They offer site interpretation and tours during one of three 3 ½ month sessions: January to May; May to August; or August to November. During fiscal year 2000-01, thirty-three Canadian students were afforded this excellent opportunity to learn about, and share, Canada's First World War heritage.

4.0 Corporate Administration

Although Corporate Administration does not have a specific strategic outcome, the staff who fulfill these administrative responsibilities, do so in support of their fellow staff members providing direct client service. Work in this business line supports all employees. The following is a description of some of their accomplishments:

VAC Five Year Strategic Plan

Following extensive consultations with veterans' organizations, other external and internal stakeholders and partners, VAC has developed a strategic plan that provides a framework for implementing the Department's vision over the next five years. The two strategic objectives described in the plan - Integrity of our Programs and Service Improvement, and Organizational Effectiveness - are supported by ten strategic priorities that aim to ensure that our core health, disability pension, compensation and commemoration programs meet the evolving needs and changing circumstances of veterans and other clients. The plan also reaffirms a commitment to maintain personalized services to all our clients while providing the necessary direction, infrastructure and training and learning opportunities for staff so that they can achieve their service improvement initiatives.

Progress in advancing the strategic initiatives identified in the plan will be reviewed twice a year, beginning in September 2001.

Human Resources Initiatives

VACs highly dedicated and skilled workforce was supported through a variety of employee-focused initiatives. A Portfolio Coordination Response Team including management, union representatives and staff was formed to address immediate issues of concern raised in the Public Service Survey. VAC continues to demonstrate our ongoing commitment to a supportive work environment. Initiatives include the formation of a Family Friendly Workplace Committee and a Workplace Well Being Sub-Committee in support of general well-being of staff; the development of a Leadership Workshop module to better equip our managers in positively influencing the work environment; the implementation of a pilot Employment Equity Mentoring Program and the Employment Equity Development Program to offer specific opportunities for employment equity group members; and on-going initiatives to sensitize staff regarding the use of both official languages.

Information Management / Information Technology

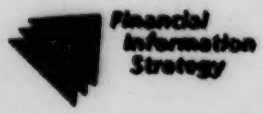
The new Information Management / Information Technology Division (IM/IT) became effective April 3, 2000. During the 12-month reporting period, the organization has been stabilized through the completion of senior management staffing actions. The IM/IT model was implemented and the new IM/IT governance process has been confirmed and is operating.

The second release of the CSDN occurred on March 19, 2001, followed a week later by its associated database. All activities related to implementation, such as user training and basic technical knowledge transfer, were brought to successful conclusion for this major initiative.

Knowledge Economy Partnership

The Knowledge Economy Partnership (KEP) is a partnership between the Federal and Provincial governments as well as with educational institutions. KEP continues to be involved in a number of cross-jurisdictional initiatives to support client-centred co-delivery and the development of a knowledge economy on Prince Edward Island.

Financial Information Strategy



All Financial Information Strategy related initiatives were completed with the associated training and policy work, as scheduled. This included implementation of a new financial system called FreeBalance, and an upgraded National Inventory supported by a new asset and materiel management system called Automated Material Management Information System.

Audit and Evaluation

The Audit and Evaluation Division conducted numerous studies during the 2000-01 fiscal year which looked at various components of programs and operations. Recommendations raised in each study were presented to senior managers and each report was subsequently approved by the Departmental Executive Board.

Reviews, audits and evaluations completed in the 2000-01 fiscal year included:

- The Assurance Study On The Year 2000 Project
- Evaluation Framework - DND/VAC Centre For The Support Of Injured And Retired Members And Their Families Evaluation
- Audit of Security
- VAC Conflict Resolution Process Review
- Workload Analysis Phase II Review
- Review of Contract Administration
- Veterans Services Ethics Advisory Committee Evaluation Framework
- Pension Review Evaluation Assessment
- Review Of The Implementation of PeopleSoft at VAC
- Audit of Modifications To The VAC Prescription Drug Program
- VAC Transition Coordinator Pilot Project Evaluation Framework
- Baseline Study of the Benefit Processing Unit
- Veterans Independence Program Evaluation Framework

Examples of the studies conducted with their recommendations and management response are as follows:

	Recommendations	Management Response
VAC Conflict Resolution Process Review	▸ Conflict resolution training be mandatory for all employees ▸ Promotion of services ▸ Focus on facilitation and mediation rather than advice ▸ Relocation of office for privacy considerations ▸ Statistics be used to identify issues and trends	▸ Training options will be identified ▸ Responsibilities for promotion to be established ▸ New facilitation / mediation model is to be prepared ▸ Office will be relocated ▸ Data collection and use will be reviewed
Audit of Modifications to the VAC Prescription Drug Program	▸ Establish time lines for the drug utilization review ▸ Utilize VAC nurses more effectively in team approach ▸ Develop and update policies ▸ Provide an audit trail to track system access and usage ▸ Implement initiatives to manage costs	▸ Drug Utilization Review to become an integral part of administration ▸ Role of nurse will be clarified and strengthened ▸ Commitment to re-evaluate and update policy ▸ Periodic usage requests of the Pharmacy Point of Sale System will be made ▸ Cost management remains a priority

Three planned studies identified in the 2000-01 Report on Plans and Priorities were replaced with other work due to changed priorities and operational circumstances. The Pension Program Operations and Benefits study was deferred due to implementation of a new program delivery system. Assistance to Results Measurement Studies was not required as these studies were not undertaken during the year. The Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Initiative study was deferred and replaced in the interim by two evaluation frameworks for specific activities within the Initiative.

5.0 Veterans Review and Appeal Board

Strategic Outcome:
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs.

Resources Allocated to Strategic Outcome	FTEs	($ millions)
	105	10

Service Delivery

The Veterans Review and Appeal Board is committed to providing clients with faster, more convenient, and seamless access to information about the Board and its program in both official languages. Modernization of service delivery has resulted in the Board's implementation of two new points of access: the Veterans Review and Appeal Board website and a toll-free number for client enquiries.

"This lady showed compassion and understanding that behind a file number is a person that has emotions and worries that everyone has in life."

In January 2001, the Veterans Review and Appeal Board launched its website as part of the Government On-Line initiative to improve service delivery and communications with its clients. The website raises awareness of the Board's role, mandate and how it operates for clients, representatives and other stakeholders.

The creation of the VRAB website generated a need to develop visual interest that reflected clients and the quasi-judicial role of the Board. That image is reflected on our website.

The Veterans Review and Appeal Board's website enables browsers worldwide, specifically our Canadian Forces clients, to electronically access information and e-mail enquiries about the Board and its program 24 hours a day, seven days a week. The VRAB Website Address is http://www.vrab-tacra.gc.ca.

The Veterans Review and Appeal Board has also implemented a toll-free number to provide clients with convenient access to information about the status of their claim. The toll free number for the Veterans Review and Appeal Board is 1-800-450-8006.

On-line information and services of equal quality are provided in both official languages to serve our English and French clients.

Raising Awareness of Emerging Canadian Forces Issues and Needs

The Veterans Review and Appeal Board is sensitive to the needs of former and current CF clients and has participated in a number of VAC-CF initiatives. Canadian Forces clients made up 49% of all review and appeal claims before the Board in 2000-01. The number of Canadian Forces clients in comparison to other client groups has been increasing and the Board has responded by providing targeted training for members and staff to raise their awareness of emerging CF Members' issues and needs and to address the differences and complexities of their claims.

Veterans Review and Appeal Board Client Satisfaction Survey

In the 1999-2000 fiscal year, the Veterans Review and Appeal Board conducted a client satisfaction survey to provide clients with an opportunity to comment on the

Expected Result

- clients informed of their rights

quality of service they received from the Board. The majority of clients (72%) were either very satisfied or satisfied with the overall quality of service they received from the Board. These results are excellent when consideration is given to the fact that 30% of the clients surveyed received fully favourable decisions. The Veterans Review and Appeal Board has published the results of the client satisfaction survey and has received favourable feedback.

To improve the level of satisfaction with its services, the Board continues its commitment to quality service by evaluating and implementing opportunities for improvement.

"Always room for improvement, but they did a very good job."

The Board has taken action to address issues from the survey with respect to hearing facilities, conduct of hearings, oral and written communications and timeliness in the processing of decisions. Training continues to be an on-going process and the feedback from clients has been a helpful tool to ensure that members and staff receive the appropriate training to ensure a consistent, timely and independent review and appeal process and to inform clients of their rights.

Members' Training

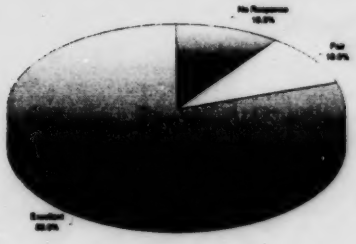
As part of its commitment to professionalism, the Board conducts ongoing Professional Development Programs for its members. Following their initial training program, all members take part in training sessions and workshops held at various times throughout the year.

"The more training and courses that can be given to members the better, as I believe training is most important."

Annually, the Board conducts a week long Members' conference as part of their ongoing professional development. This year, as part of the follow-up to the VRAB Client Satisfaction Survey, the Board arranged an additional week long training session consisting of workshops on dictation, decision writing, conduct of hearings, case scenarios, the Table of Disabilities and Entitlement Guidelines and Professionalism by Design.

To measure the consistency and effectiveness of its training program for Members, the Board conducted a Members' Training Survey. The survey's goal was to assist the Board in the refinement of its training and education program and to respond to the ongoing professional developmental needs of Board members.

Overall, how would you rate the effectiveness of the training you received?



Based on the survey results, in which 90% of the Members

responded, 80% rated the overall effectiveness of the training received as excellent. As well, 80% of the Members responding rated the training as excellent in that it had properly prepared them to assume their duties.

Even though the survey results revealed a high level of satisfaction and reinforced the benefits of the training program, the Board is implementing several additional training and development initiatives.

Public Service Employee Survey Follow-up

In addition to being an active participant in the follow-up activities by the Portfolio in response to the Public Service Employee Survey, the Veterans Review and Appeal Board took action to address concerns raised by its own staff and members. The Board conducted a goals and objectives exercise with staff which included individual learning and development, creating a harmonious and supportive work environment and improving communications with staff. This exercise resulted in the development of VRAB learning guidelines, increased support to staff in the identification and achievement of their learning goals and objectives as well as career development, and improved communications throughout the Board. The Board also conducted conflict resolution training for all staff and members to reinforce the Board's commitment to ensuring its work environment remains free of harassment and discrimination.

Review and Appeal Process

Expected Result

- consistent, timely, independent review and appeal process

Under Section 40 of the *Veterans Review and Appeal Board Act*, "*all proceedings before the Board shall be dealt with as informally and expeditiously as the circumstances and consideration of fairness permit*".

The Board conducts review level hearings in over 40 locations across Canada and arranges for new hearing locations to accommodate Canadian Forces clients when warranted, such as Cold Lake, Alberta. In the spirit of client service delivery and to increase the accessibility and efficiency of the Board, there are a variety of hearing options available to clients: in person, video conferencing, written submissions and single member review panels. Hearings conducted using video conferencing technology is extremely effective and responds to challenges around geographic distances and urgent claims. In the 2000-01 fiscal year, the Board heard 824 claims by video conference.

The Board's hearing proceedings are informal as well as non-adversarial and clients can expect open and respectful communication throughout the proceedings. Based on the Board's recent results of the client satisfaction survey, clients rated very high levels of satisfaction with their hearing. Clients rated that they were most satisfied (94%) that Board members treated them with courtesy and respect.

At the review hearing, clients are provided with an important opportunity to present oral testimony or produce witnesses to testify on his or her behalf. Clients are not required to attend appeal hearings, and even if they choose to, only documentary evidence can be presented. Reasons for Board decisions are written in clear and simple terms to provide clients with straight forward explanations as to their decision results. Decisions are normally issued one month from date of hearing and in the case of written submissions, approximately one month from the time that the Board receives the claim and submission. The Board monitors issues of fairness and openness and inquires into such through any written complaints received from its clients and when warranted, takes appropriate measures to resolve the complaint.

"While the decision was not in my favour, I could not fault the individuals who represented the Board. They were courteous and respectful in every aspect of the hearing."

Whitehead Study

Over the past number of years the Board observed that a large proportion of its workload consisted of claims for noise induced hearing loss, many of which came from still serving or recently retired members of the Canadian Forces. Each of these claims documents imparted the human suffering and loss of quality of life of those who have had their hearing damaged by occupational noise while in military service. The magnitude of claims received by the Board caused it to commission Gordon Whitehead, an eminent audiologist and teacher, to conduct a study of hearing loss claims.

The written findings of Mr. Whitehead's study have been shared with the Canadian Forces and they, in conjunction with Veterans Affairs Canada, are considering further studies based on those findings.

Veterans Review and Appeal Board - Legal Unit

The Legal Unit of the Board monitors Federal Court decisions on the Board's rulings that are taken to the Court on judicial review. The Board's training materials and aids to interpretation are updated on a continual basis to reflect the decisions of the Federal Court.

New Member Appointments

In the 2000-01 fiscal year, there were four new members appointed to the Veterans Review and Appeal Board in addition to reappointments of current members. Every new Board member receives intensive training on all aspects of the adjudication process, including the legislation, administrative law, medical and legal issues, conduct of hearings, conflict resolution and decision writing. New members are matched with experienced members, as well as Pension and Allowance Analysts as part of their mentoring process, to learn the various complexities of the adjudicative and hearing processes.

Liaison with Veterans' Organizations

A top priority of the Board is continuing liaison with Veterans' groups and organizations. During the past year, the Chair and senior staff attended the Biennial convention of the Royal Canadian Legion in Halifax. The Board also participated in the RCL Service Officers' Annual Conference held last fall in Charlottetown. A panel of members and senior staff shared perspectives on the review and appeal processes in terms of best practices and responded to questions raised by the Service Officers. The Board also conducts ongoing consultations and visits with the War Amputations of Canada, the National Council of Veterans Associations, the Hong Kong Veterans Association and the Army, Navy and Air Forces Veterans Association.

Table of Disabilities Briefings

During the 2000-01 fiscal year, Veterans Review and Appeal Board members participated on a number of consultative briefings on the revisions to the Table of Disabilities and Entitlement Guidelines as part of a familiarization and education process to the revisions being carried out.

Service Standards Measurement Results

The Veterans Review and Appeal Board is committed to providing timely delivery of service to its clients. When you apply for a review or appeal to the Veterans Review and Appeal Board, it strives to send a decision within one month from the date of the review or appeal hearing. In the case of written submissions, the Board strives to process claims and send a decision within one month. The Veterans Review and Appeal Board publishes its service standards in the *"At Your Service"* booklet and on its website.

In the 2000-01 fiscal year, the Veterans Review and Appeal Board adjudicated on 4,281 reviews and 1,758 appeals and heard 281 applications for reconsiderations. The Board also issued 84 decisions for War Veterans Allowance appeal hearings.

Consolidated Reporting

1.0 Social Union Framework Agreement

The following activities reflect the spirit of the Social Union Accountability Framework.

All Canadians are Equal

Aboriginal Peoples of Canada

For many years, Aboriginal Veterans have claimed that they and their dependents were not treated fairly by the Government of Canada during and after the wars. A National Round Table process with First Nations veterans and the Assembly of First Nations was officially launched in November 2000 to: conduct research on legislation, policies, and programs available to First Nations veterans and their spouses; collect personal testimonies from First Nations veterans; and gather data to determine the number of veterans and surviving spouses and widows. The NRT was a collaborative effort of the Government of Canada, Assembly of First Nations, the Federation of Saskatchewan Indian Nations, and First Nations Veterans from across Canada.

The NRT is expected to complete its work in May 2001. An analysis of the findings in the report will be completed over the summer months. The NRT process has contributed towards improving relations and understanding between government and First Nations veterans.

Métis and non-status Indian veterans have also expressed grievances with respect to their treatment during and after the wars. Discussions are now underway with Métis and non-status Indian veterans' organizations to set up a fact-finding process to examine their concerns.

Informing Canadians - Public Accountability and Transparency

Achieving and Measuring Results

Client / Family Satisfaction Questionnaires

Since 1999, VAC staff have completed annual client satisfaction questionnaires by interviewing veterans who reside in our large Priority Access Bed facilities. The questionnaire is based on VAC's ten care outcomes areas which include: safety and security; food quality; access to clinical services; medication regime; access to spiritual guidance; socialization and recreation; activation and ambulation; personal

care; sanitation; and, access to specialized services. Veterans and / or their family members in all PAB sites and community bed sites are asked about their level of satisfaction with the services they receive.

A three year rotational plan has also been developed for the completion of questionnaires with veterans and / or their family members in the smaller PAB facilities and the community facilities in order to continue the monitoring of the quality of care.

During the interview process, should concerns or issues be raised by the veteran or their family member, the Area Counsellor will ensure that appropriate follow-up action is taken. This may include resolving issues with the facility administrator or requesting a visit by VAC's District Office Nurse to complete a facility review.

Following the completion of client / family questionnaires, a statistical roll-up report is prepared. These reports provide valuable information for VAC management in ensuring quality of care.

Facility Questionnaires

A comprehensive facility questionnaire, which is administered by VAC's District Office Health Professionals, is conducted on an annual basis in VAC's ten largest PAB sites. The facility questionnaire is conducted on a three year rotational basis in the smaller PAB facilities and the community facilities.

Working in Partnership for Canadians

Continuum of Service Policy

VAC's client services has as its policy objective to provide a holistic continuum of service, which ensures that the health and service needs of VAC's clients are met in partnership with health, social and voluntary agencies at federal, provincial and community levels across Canada.

This objective implies the provision of a continuum of service to eligible clients notwithstanding varying program eligibility. The continuum of service crosses jurisdiction and program lines, provides needs screening to clients who may be at risk, and more intensive care plans and follow-up, depending on the degree of need.

Portfolio Performance

Sharing Best Practices in Long-term Care

On May 16 and 17, 2000 in Calgary, Veterans Affairs Canada hosted the inaugural networking meeting of VAC's larger Priority Access Bed sites in western Canada. The meeting focused on the facilities sharing their best practices in dementia, palliative and respite care for veterans.

At the end of the meeting, participants were asked to provide their comments about the two day event. Responses were very positive and significant interest in having a national best practices meeting was expressed. As a result of this positive

outcome, VAC will be hosting a national best practices in long-term care meeting in the Spring of 2001.

Canadian Council on Health Services Accreditation

Responsibility for the delivery of direct health care rests with the provincial governments. VAC, therefore, relies on the provincial standards of care. To provide assurances that the level of care provided is meeting the needs of veterans, VAC is strongly encouraging all of its Priority Access Bed sites to obtain their accreditation from the Canadian Council on Health Services Accreditation. In collaboration with the Royal Canadian Legion, VAC is partnering with the Canadian Council on Health Services Accreditation to ensure an understanding of the special needs and eligibility of veterans, and that VAC's ten care outcomes are integrated into the accreditation process.

Royal Canadian Legion Alternative Housing Project

In partnership with the Royal Canadian Legion, VAC initiated this project to develop and implement a housing program to address the current and long-term needs of Canadian veterans and seniors. It has been extended for another 12 month period.

> ***"These are difficult days ... but you have helped make him comfortable being home and happy to be with his family."***

During the initial 12 month period, in cooperation with the Dominion Command, various Provincial Commands and individual Legion Branches, the following activities and functions were carried out through the Office of the Coordinator, Legion Seniors' Housing: the Legion National Housing Directory was up-dated; a "How To" guide was developed to assist Legion Branches get started in housing projects; working partnerships were established with various Canada Mortgage and Housing Corporation offices; talks were initiated to examine preferred funding opportunities for Legion Housing Projects through the Royal Bank of Canada; assistance was provided to various Provincial Commands on issues relating to real property; and "hands-on" assistance was made available to individual Legion Branches that were involved in housing projects and other property related matters.

Integrated Services for Seniors and Veterans Pilots

VAC is engaged in a partnership with the provinces of Prince Edward Island and Ontario in conducting Integrated Services for Seniors and Veterans (ISSV) pilots. From November 1999 to March 2001, ISSV was sponsored by the Treasury Board's Service Canada Initiative with a shared objective to provide citizens with one-stop access to a range of government services in a fast, reliable, convenient and cost-effective way.

The ISSV pilot sites in Charlottetown, Prince Edward Island, and Owen Sound and London, Ontario, are offering our veteran and senior clients a point of service from which they can access health and social services programs in an effective, reliable and timely way. The pilots are exploring the viability of a model of integrated client

services targeting veterans and seniors and offer services such as common access, client screening and assessments using a client centred approach and collaboration in the delivery of health care. Where possible, these pilots will promote co-location of services.

A key focus of Service Canada is to enhance delivery networks and expand and refine responsive core service content. Linkages are being made horizontally and vertically with other federal departments, such as Human Resources Development Canada and other provincial departments and agencies.

2.0 Service Improvement Initiative

Positioning Veterans Affairs for the Service Improvement Initiative

Veterans Affairs has long been recognized as a Leader in delivering Quality Service within the Federal Government of Canada. Our ongoing commitment to service improvement is prominently profiled throughout the recently announced Five-Year Strategic Plan (2001-2006). Service improvement is not only one of the overarching strategic objectives in this plan, it is also firmly entrenched in the values and ethics espoused by Veterans Affairs. Over the past several years, the Portfolio of Veterans Affairs has implemented a significant number of initiatives aimed specifically at determining and improving client satisfaction. The Review of the Veterans' Care Needs, the Canadian Forces Client Survey, the client satisfaction surveys conducted by the Veterans Review and Appeal Board and the Bureau of Pensions Advocates and the creation of the Service Quality Division within the Veterans Services Branch are but a few examples of the efforts to continuously improve service. As such, the Portfolio of Veterans Affairs is well-positioned to respond to the government-wide Service Improvement Initiative which was announced by the Treasury Board Secretariat.

Within the Department of Veterans Affairs, the Service Improvement Initiative is being led by the Corporate Planning Division. In 2000-01, a Work Plan was developed and approved by senior management. In the initial phase of this project, reliable baseline data will be established on the overall level of client satisfaction with respect to our key programs and services. To accomplish this, Veterans Affairs Canada developed a National Client Satisfaction Survey to be conducted in June 2001. The survey was designed around the five key service drivers, namely: timeliness of service; knowledge and competence of staff; courtesy of staff; fair treatment; and outcome. In addition to the five areas identified above, questions on preferred method(s) of communicating with the organization, accessibility of services and facilities, and Commemoration activities were incorporated into the survey questionnaire.

Client Satisfaction Measurement Activities

As part of the ongoing strategy for the Service Improvement Initiative, a Client Satisfaction Survey is scheduled to be conducted on a regular basis to determine the incremental progress toward the overall objective of 10% improvement in the level of client satisfaction by 2005.

Client Comment Cards

The VAC Client Comment Card, also known as the *"Help Us Serve You"* Card, continued to be available to clients at all service sites across the country. The cards allow clients the opportunity to comment on the quality of service they have received, as well as provide suggestions for improvement. In 2000-01, information was gathered from 1,685 cards and again this year, 97% of our clients who completed the cards rated the overall quality of service they received as either Very Good or Good. A summary of the findings is presented in Figure 6 on page 48.

Portfolio Service Standards

Following the results of the National Client Satisfaction Survey, which are anticipated in August 2001, a review of the Portfolio Service Standards is planned.

A table, containing summaries of the service standards measured this year and our accomplishments, can be found in Figure 7 on page 49.

Figure 6: Client Comment Card Feedback at VAC District Offices in 2000-01

Quality Element	Yes	No	Very Good	Good	Fair	Poor	N/A	No Response
Overall Quality of Service			82.6	14.7	1.0	0.1	0.3	1.1
Courtesy			85.7	12.4	0.7	0.0	0.1	0.9
Helpfulness			85.1	12.3	0.9	0.0	0.1	1.3
Speed			71.8	22	3.1	0.7	0.7	1.4
Respect for Your Privacy			84.0	12.9	0.3	0.0	1.4	1.0
Clarity of Information / Explanations			79.1	17.6	1.3	0.4	0.3	1.0
Receipt of all Information, Help and Material Required	95.1	2.4						2.4
Service in Official Language of Choice	98.2	0.5						1.1
Office Easy to Access	86.1	4.4						9.3
Convenient Hours of Operation	90.8	1.1						8.0

Figure 7: Veterans Affairs Client-Based Service Standards Measurement Results in 2000-2001

Hours of Service

Summary:

We will provide you with at least eight hours of service each business day and we will post our hours in each office.

Accomplishments:

Eight hours of service each business day:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.

Hours of service posted:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.

Language of Choice

Summary:

We provide our services in the official language of your choice in many of our offices.

Accomplishment:

Language:
Portfolio monitored its performance of actively offering services in both official languages through spot checks, VAC Client Comment Cards, and complaints. In 2000-01, four complaints were received by the Office of the Commissioner of Official Languages of which two were from sources outside the Portfolio.

Office Visits

Summary:

If you visit one of our offices, you will be able to discuss your needs with a Veterans Affairs employee who will either address your requirements immediately or arrange an appropriate referral.

Accomplishment:

Needs discussed with VA employee:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.

Telephone Inquiries

Summary:

When you call us during normal working hours, we will endeavour to have your call answered by one of our employees, rather than by a voice mail system. We will respond during the first call to all routine telephone inquiries not requiring investigation or research. If your call requires further investigation, we will contact you within one week to provide either a response or a status report on our progress.

Accomplishments:

Calls Answered by Employees:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.
Telephone Inquiry Response Time:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.

Telephone Messages

Summary:

We will respond to telephone messages by the end of the next working day.

Accomplishment:

Response Time for Telephone Messages:
All offices reported meeting the standard 100% of the time.

Correspondence

Summary:

We will respond to correspondence or provide an acknowledgement, in writing or by phone, within three weeks from the date of receipt.

Accomplishment:

Responses to Correspondence:
All Veterans Services Branch offices reported meeting the standard.

Confidentiality

Summary:

All personal information you provide us will be kept in strict confidence and used only for the purposes intended.

Accomplishment:

Privacy:
Of the 1,124 privacy requests processed and the 165 access to information requests processed by VAC in 2000-01, no privacy breaches or complaints by clients were reported to the Privacy Commissioner of Canada.

Monthly Payments

Summary:

Your monthly Disability Pension or War Veterans Allowance cheque will be delivered to your home (or deposited in your bank account) by the second last banking day of the month.

Accomplishment:

Monthly Payment Delivery:
Between April 1, 2000 and March 31, 2001, VAC's production of cheques and deposits were issued to Public Works and Government Services Canada within the scheduled cut-off dates to meet the published standard.

Change of Address / Direct Deposit

Summary:

If you move, you must inform Veterans Affairs so that any correspondence or payment sent to you will reach you at your new address. You may also request that your War Veterans Allowance or Disability Pension cheques be directly deposited into your bank account. Any request for payment destination received by the 5th working day of the month will be reflected in that same month.

Accomplishment:

Requests for change of address / direct deposit
With the turn-on of the Client Service Delivery Network, all requests for changes of address and direct deposit are done immediately.

Disability Pensions

Summary:

If you make an application for a disability pension, we will send you our decision within eighteen weeks from the time that you and your representative complete your application and provide us the necessary supporting medical and other information.

Accomplishment:

Disability Pension Decisions:
Decisions were rendered on 8,984 or 74.5% of 12,059 claims within eighteen weeks.

Summary:

If you have a pensioned condition and you think it has worsened, we will reassess it and send you the results within fifteen weeks of your request to us, unless a specialist referral is required, or the examination takes place outside Canada.

Accomplishment:

Reassessment Decisions:
Decisions were rendered on 3,755 or 60.6% of 6,199 claims within fifteen weeks.

Summary:

If you submit a claim for Attendance Allowance, Clothing Allowance or Exceptional Incapacity Allowance, we will send you a decision within eight weeks.

Accomplishment:

Special Awards Decisions:
Decisions were rendered on 4,387 or 75.6% of 5,800 claims within eight weeks.

Summary:

If you have new or additional evidence and ask for a Departmental Review of a previous decision, we will send you the results of the review within four weeks.

Accomplishment:

Departmental Review Decisions:
Decisions were rendered on 375 or 61.8% of 607 claims within four weeks.

War Veterans Allowance Applications

Summary:

When you apply, we will send you a decision within seven weeks from the time we receive your application and all the necessary documentation.

Accomplishment:

War Veterans Allowance Decisions:
Decisions were rendered on 3,086 War Veterans Allowance claims. The service standard of seven weeks was met.

Assistance Fund Applications

Summary:

If you submit a request for financial aid for an emergency from the Assistance Fund, you will be informed of the decision within one week.

Accomplishment:

Assistance Fund Application Decisions:
All offices reported meeting the standard.

Income Assessment for Health Benefits

Summary:

If you wish to apply for health benefits which require that we assess your income, we will send you a decision within seven weeks from the time we received your application and all the necessary documentation.

Accomplishment:

Decisions on Income Assessment:
All offices performing this activity reported meeting the standard.

Summary:

If you are not satisfied with the WVA or income assessment decision and request a review, a decision will be provided within seven weeks.

Accomplishment:

Reviews of Decisions:
All offices performing this activity reported meeting the standard.

Bureau of Pensions Advocates Appointments and Interviews

Summary:

Requests for appointments with an Advocate will be responded to within one week and an interview will be scheduled for a mutually agreed upon time. If you are being represented by the Bureau of Pensions Advocates on a review or appeal hearing, you will be offered the opportunity to discuss your upcoming case with our Advocate, either in person or by telephone, whichever is most practical under the circumstances.

Accomplishments:

Request for appointment responded to within a week:
Reviews
17 sites: 8 sites or 47% met the standard 100%
9 sites or 53% met the standard 95-99%

Appeals
18 sites: 9 sites or 50% met the standard 100%
9 sites or 50% met the standard 95-99%

Opportunity offered to discuss case:
18 sites: 10 sites or 55% met the standard 100%
8 sites or 45% met the standard 95-99%

Bureau of Pensions Advocates Communications

Summary:

You will be informed of who will be representing you, how we will proceed with your case and an estimate of the time it will take to present your review or appeal claim.

Accomplishments:

Clients informed of representative:
18 sites: 11 sites or 61% met the standard 100%
7 sites or 39% met the standard 76-94%

Clients informed of how Advocate will proceed with case:
18 sites: 11 sites or 61% met the standard 100%
6 sites or 33% met the standard 95-99%
1 site or 6% met the standard 50-75%

Clients informed of time estimate:
18 sites: 7 sites or 39% met the standard 100%
4 sites or 22% met the standard 95-99%
7 sites or 39% met the standard 76-94%

Summary:

We are committed to presenting your review case to the Veterans Review and Appeal Board within four months of your application and your appeal case within three months of your request for an appeal hearing.

Accomplishments:

Present review cases to VRAB within four months:
4,214 review cases were presented by BPA, itself, or jointly with the Royal Canadian Legion to VRAB in an average of 91 days*

76% of all review cases presented by BPA, itself, or jointly with the Royal Canadian Legion were presented in 120 days or less.

Present appeal cases to VRAB within three months:
1,821 appeal cases were presented by BPA to VRAB in an average of 86 days.*

1,095 or 60.1% of 1,821 appeal cases were presented in 90 days or less.

An additional 462 or 25.4% were presented within 91-120 days or contact by the client.

* Reporting period April 1, 2000 to February 28, 2001. Statistics not available for March 2001 due to reporting database.

Veterans Review and Appeal Board Reviews and Appeals

Summary:

When you apply for a review or appeal to the Veterans Review and Appeal Board, you will be sent a decision within one month from the date of the hearing.

Accomplishments:

Reviews of Decisions:
2,398 or 56% of 4,281 review cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.7 to 1.3 months. 80% of all review decisions were issued within 40 days of the hearing.

Appeals of Decisions:
1,108 or 63% of 1,758 appeal cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.8 to 1.2 months. 80% of all appeal decisions were issued within 38 days of the hearing.

Summary:

If you present your review or appeal to the Board by written submission, we will ensure that your case is processed and a decision issues to you within one month.

Accomplishments:

Reviews of Decisions:
18 or 78% of 23 written submissions met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.3 to 1.2 months.

Appeals of Decisions:
94 or 56% of 167 appeal cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.8 to 2.0 months.

Health Care Decisions and Claims

Summary:

If you contact us regarding a health care benefit which you feel you are entitled to, or submit a claim for reimbursement on a current benefit: You will receive a decision or we will process your claim within four weeks or our receipt of all the necessary information.

Accomplishment:

Health Care Decisions or Claims:
All offices reported meeting the standard.

Health Care Appeals

Summary:

If you are not satisfied with a decision, you can appeal it and you will receive a decision within eight weeks of our receipt of all the necessary information.

Accomplishment:

Health Care Appeals:
All offices performing this activity reported meeting the standard.

Long-Term Care Facilities

Summary:

When clients require long-term care, Veterans Affairs can offer financial support, where facilities meet standards set by the Canadian Council on Health Services Accreditation, or provincial or territorial standards, or Veterans Affairs guidelines.

Accomplishment:

Long -Term Care:
All offices reported meeting the standard.

Funeral and Burial Assistance

Summary:

You will review a decision within five weeks from the time you submit all the necessary documentation.

Accomplishment:

Funeral and Burial Assistance Decisions:
The standard was met 95% of the time.

Summary:

If you are not satisfied with the Last Post Fund decision concerning your application, you may request a review and a decision will be provided within four weeks.

Accomplishment:

Review of Decisions:
No statistics available. Although both Last Post Fund and VAC officials are occasionally involved in redress activities, the number of files involved is too small to permit the generation of meaningful statistics.

Honours and Awards

Summary:

Veterans Affairs provides the first issue of medals and awards to eligible veterans or their next of kin, free of charge. Replacement sets are available at a cost.

Accomplishment:

Medals Issued:
1,990 clients received 5,251 medals as first issue.
772 clients received 2,628 replacement medals.

3.0 Health Care Coordination Initiative

The Health Care Coordination Initiative (HCCI) was established in 1994 to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal clients at the lowest possible cost through coordination of effort among departments and agencies. Ten departments and agencies with common interests formed a partnership to minimize inefficiency and duplication in their delivery of health care programs, while maintaining or improving the quality of the services they provide. VAC is a major partner in HCCI and hosts the HCCI Secretariat.

During this reporting period HCCI produced its second Annual Report in the Fall of 2000 as well as a cumulative Three-Year report which was completed in the Spring of 2001 covering the Initiative's performance for the period of its first Business Plan 1998-2001. These reports clearly demonstrated the benefits, both quantitative and qualitative, of horizontal management in health care. During the period covered by these reports HCCI has exceeded all expectations. The activities completed during this reporting period through the cooperative efforts of the HCCI partner

departments will continue to produce savings of $9 million per year well into the future.

The partner departments have completed vision care agreements covering six provinces and two pharmacy agreements in Saskatchewan, resulting in savings of over $2.5 million per year (by year three). They have completed an agreement for the purchase of hearing aids which is expected to save $2.2 million per year. Standing offers for oxygen therapy, started in British Columbia, will yield savings of over $1 million in that province alone. As well as a plan for the recycling of medical devices. Together these and the other initiatives will produce savings of over $9 million per year for partner departments.

During this reporting period the departments have started work on the development of a health information management strategy for the federal jurisdiction in health. They have agreed to work together to address such complex issues as data security, privacy protection and linkages to provincial initiatives.

The departments have also collaborated in activities which support improved program management. The planned joint policy advisory committees for pharmacy and dental have been approved and in the case of pharmacy have been meeting for one year. Joint policy reviews have been carried out for both the audiology and oxygen programs which have lead to changes in the departments' policies.

The HCCI departments also developed a second Three-Year Business Plan which focuses on the activities planned for the period of 2001-04. The Business Plan follows a well defined results-based Accountability Framework in order to measure performance and set performance targets for monitoring and reporting of each achievement. The activities planned for this period include agreements in the areas of audiology, dental care, oxygen therapy, pharmacy, vision care, and an equipment recycling program. As well, new initiatives have been planned in the areas of pain management, provision of health care professional services, development of a health information management strategy and a joint health promotion program.

4.0 Government On-Line

The Seniors Canada on-Line Pathfinder Project is a VAC led initiative to deliver client services on-line. The launch of this new internet site improves access to information already available on hundreds of federal web sites and supports the Government of Canada's commitment of better informing Canadians. This site promises to provide all seniors, including veterans, with fast, easy access to the kinds of information they need to improve their well-being, preserve their dignity and maintain their independence.

The development of Seniors Canada Online is a key innovation of the Government of Canada's newly-redesigned Canada Site www.canada.gc.ca. The redesign of the Canada site and the development of Seniors Canada Online are the first visible deliverables of the Government On-line initiative that will provide Canadians with on-line access to all federal information and services by 2004.

The Portfolio met the "Tier One" requirements by December 2000. Treasury Board's planning requirements for "Tier Two" due on September 30, 2000 were also met (including areas requiring central funding support). Work has commenced on input for "Tier Three". Several initiatives have been identified to Treasury Board as potential steps towards the goal of delivering client services on-line. Veterans Affairs is working in partnership with other government departments and is the lead department in the Seniors Portal initiative which is linked to the Government of Canada website.

5.0 Modernizing Comptrollership

During the year, the Department passed a significant milestone on the road to modernizing comptrollership. Two assessments; 1) Modern Management Practices Assessment and 2) Human Resources Capacity Check were conducted to provide a holistic and comprehensive picture of the Department's management capacity as it relates to Modern Comptrollership. These assessments have proven valuable in assisting Senior Management to identify and target areas of comptrollership practice requiring improvement; they will also provide a meaningful reference to help measure the Department's future progress. Further information on both assessments, including their full reports, can be found at http://www.tbs-sct.gc.ca/CMO_MFC/contents.asp.

Initially, it was the Department's intention to use the two assessments as a basis for establishing a multi-year integrated Comptrollership Action Plan aimed at improving management capacity. In the end, however, it was decided that a fluid approach with built-in flexibility to target areas for improvement would be a more practical and productive alternative. Following this approach, Senior Management has identified three priorities for the near term; 1) enhancing the Department's Values and Ethics Framework, 2) moving to a more mature integrated Risk Management Environment and 3) cultivating Modern Management Practices by raising awareness and understanding of Modern Comptrollership among the Department's management cadre. As conditions change, VAC will continue to identify, prioritize and pursue other opportunities to improve its Comptrollership Capacity.

In addition to work already started on the priorities mentioned previously, VAC has also made progress in closing a number of the gaps to some of the Department's fundamental comptrollership practices. A Strategic Plan has been prepared and approved which sets Departmental priorities for the next five years and establishes a framework to guide the Management Agenda. The Department's Business Planning Process has been revised to align with the Strategic Plan and better facilitate the allocation of internal resources. As well, the Department's efforts related to the Financial Information Strategy have successfully met established goals, and will continue to be one of the key components of Modern Comptrollership, i.e., the linking of financial and non-financial data with results achieved.

6.0 Transfer Payments

Veterans Affairs Program Benefits and Services Grants and Contributions ($ millions)					
			2000-01		
	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Grants					
Disability Pensions	1,154.3	1,182.4	1,199.2	1,245.7	**1,244.7**
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	42.9	37.9	36.9	36.9	**34.1**
Last Post Fund	12.1	13.6	16.3	16.3	**11.4**
Commonwealth War Graves Commission	6.8	6.9	7.6	7.6	**6.6**
Contributions					
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs.	152.5	156.4	163.3	168.1	**162.7**

Only those Grants and Contributions in excess of $5 million have been reported. All Grants and Contributions to VA are legislated. The expected results and outcomes of Grants and Contributions can be found in the Pensions & Allowances and Health Care section beginning on page 18.

7.0 Sustainable Development

Veterans Affairs developed, in parallel with the Veterans Affairs Strategic Plan, a second Sustainable Development Strategy which was tabled in Parliament on February 14, 2001.

The Sustainable Development Strategy for 2001-04 contains an assessment of the first strategy and this can be found in Appendix B, page 33 on the website, http://www.vac-acc.gc.ca/content/department/reports/susdev2001_e.pdf This assessment recognizes what was accomplished and what was not accomplished.

The second strategy was organized under four themes:

Sustaining Our Government Operations

Efforts for this theme will focus primarily on the development and fostering of partnerships to improve our provision of services and preservation and presentation of our physical commemorative sites.

Sustaining Knowledge and Information

Development and sharing of knowledge and information is showcased through our commitment to integrating sustainable development into our policy and decision making processes, therefore allowing us to shape and sustain the social values of the Canadian Public.

Sustaining the Health of Our Clients

Activities to advance this theme will be demonstrated through health promotion and the partnering with the Department of National Defence to facilitate the seamless transition of Canadian Forces veterans to civilian life.

Sustaining the Health of Our Staff

Staff are essential to the provision of service of our clients. Our activities in this theme will focus primarily on the balance between a safe productive learning environment and the pressures experienced by working families.

The strategy is a continuation of our first strategy which was tabled in December 1997. It is intended to build on our past experiences and partnerships that we have established.

We conducted an assessment of the first strategy identifying what we accomplished as well as what we did not accomplish, and followed through with recommendations. It was recommended that:

- there be a review of current resource levels committed to the sustainable development initiative;
- divisional roles and responsibilities be clearly delineated and approved by the Departmental Executive Board;
- sustainable development awareness and / or training be provided to all staff with more intensive training approved and provided to those responsible to implementing and managing the initiative; and
- the completed Environmental Management System manual be presented for approval to the Chief Environmental Officer, Assistant Deputy Minister, Corporate Services.

As well, the goals, objectives and targets from the first strategy are listed and shown as achieved and how they have advanced Sustainable Development at VA, or in certain cases, not achieved. This is available at the website listed in the previous paragraph, at page 39.

In June 2000, we celebrated Environment Week with information booths in our various locations across the country. This work was facilitated by our Green Teams and Green Champions. As well, in March 2001, Head Office in Charlottetown hosted a Winter Environment Day.

During the year, we developed an Environmental Management System for both the Department and Ste. Anne's Hospital and these are available on our website as referred to on page 88.

8.0 Storage Tanks

Status of Fuel Storage Tanks on Veterans Affairs Owned Land

Annual Report for April 30, 2001

As required under the Canadian Environmental Protection Act, Part IV, *Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations*, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to December 31, 2000.

The following number of aboveground storage tank systems:

Are registered with Veterans Affairs: 7.

Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: 7.

Do not comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: 0.

Should be upgraded in accordance with Schedule I of the *Federal Aboveground Storage Tank Guidelines*:

a) 0 in 2001

b) 0 in 2002

The following number of underground storage tank systems:

Are registered with Veterans Affairs: 0.

Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: 0.

Do not comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: 0 in 2001.

Should be upgraded in accordance with Schedule II of the *Federal Underground Storage Tank Guidelines*:

a) 0 in 2001

b) 0 in 2002

9.0 Regulatory Initiatives

Initiative (*)	Planned Results (*)	Results Achieved
Veterans Health Care Regulations	Amendments pursuant to the Quality of Life initiative, to improve benefits and services for Canadian Forces personnel disabled as a result of peacetime service in other than Special Duty Areas Program adjustments concerning seriously disabled veterans, income-based eligibility and chronic care Address observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations Implementation of other housekeeping amendments	Amendments to the Veterans Health Care Regulations were submitted in October 2000 for examination in accordance with the terms of the *Statutory Instruments Act*. The Department since continued to work with its legal advisors on this regulatory text, providing eligibility for the Veterans Independence Program to peacetime disability pensioners and to wartime overseas-service civilian groups (complementing Bill C-41, now S.C. 2000, c. 34, see page 25). Also included are program adjustments benefiting seriously disabled veterans, low income veterans and those in need of chronic care. Amendments correcting observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations and implementing other housekeeping changes were prepublished in January 2001 and came into effect in April 2001 (SOR/2001-157).

Initiative (*)	Planned Results (*)	Results Achieved
Modernizing benefits and obligations	Modernize benefits and obligations contained in Veterans Affairs' regulations	Provisions pertaining to the spouse or common-law partner of qualifying veterans are found in several of the regulations administered by Veterans Affairs. Amendments required to provide for equal treatment of all common-law partners have been developed, implementing the policies enacted by the *Modernization of Benefits and Obligations Act*, now Chapter 12 of the *Statutes of Canada* of 2000. Such amendments to the *Canadian Volunteer Service Medal Order* came into effect in 2000-01. Modifications to others, such as the *Veterans Allowance Regulations*, the *Veterans Burial Regulations* and the *Veterans Health Care Regulations* are following the regulatory process. (See also "Bill C-23", page 25.)
Veterans Burial Regulations, 1995 and *Last Post Fund Regulations, 1995*	Merger of two regulations Transfer of administration of burial program to the Last Post Fund Address observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations Implementation of other housekeeping amendments	New proposed *Veterans Burial Regulations*, amalgamating both veteran's burial programs under the terms of a single legal text and delegating program delivery to the Last Post Fund were submitted in October 2000 to Justice Canada for statutory examination pursuant to the *Statutory Instruments Act*. The new regulations also include technical and housekeeping amendments, as well as corrections addressing the observations made by the joint House of Commons / Senate committee for the Scrutiny of Regulations.

Initiative (*)	Planned Results (*)	Results Achieved
Regulatory amendments consequential to omnibus legislation: Bill C-61 (now S.C. 1999, c. 10) and Bill C-41 (now S.C. 2000, c. 34)	Regulations updated to reflect amendments to legislative framework or enabling statutes Miscellaneous consequential amendments implementing government policy	Amendments consequential to Bill C-61, along with other minor program adjustments, were prepublished in the *Canada Gazette Part I* in January 2001 and came into force in April 2001 (SOR/2001-157). These amendments are a step in a continuing process that will improve access to health care for veterans and other clients. They provided for clearer, easier to use Regulations to govern veterans' health programs, clarified rules for reimbursement of past health care expenses and updated authorities for the prescription of pharmaceuticals. The *Canadian Volunteer Service Medal Order* was amended effective March 1, 2001 (SI/2001-40) to extend eligibility for the medal to volunteer members of specific wartime overseas-service civilian groups, complementing amendments recently passed by Parliament (S.C. 2000, c. 34); and to reflect recently enacted amendments relating to merchant navy personnel (S.C. 1999, c. 10). Amendments to the *Veterans Allowance Regulations* were forwarded for statutory examination to Justice Canada in October 2000. They notably establish a new definition for "blindness" required further to the repeal of the *Blind Persons Act*, facilitate the recovery of overpayments and harmonize the accounting period for temporary absences from Canada.

(*) Note: The initiatives and the planned results are identified in the *Veterans Affairs' Report on Plans and Priorities*.

Financial Performance

1.0 Financial Performance Overview

Veterans Affairs Canada

Total spending authority for the Veterans Affairs Program in 2000-01 was $2,129.3 million, or $134.2 million higher than the planned spending reported in the 2000-01 Report on Plans and Priorities. The increased authority was obtained through Governor General Special Warrants, Supplementary Estimates and access to the Treasury Board Votes 10 and 15 for centrally funded programs and is comprised mainly of the following items:

- additional net funding of $51.3 million for Disability Pension payments and Contributions under the Veterans Independence Program;
- an operating budget increase of $21.5 million for completion of the Benefits Redesign Project and other IT related projects;
- additional funding of $20.0 million for one-time payments to Merchant Navy Veterans;
- additional funding of $19.7 million for the purchase of services under the Other Health Purchased Services program;
- additional funding of $7.5 million as compensation for signed collective bargaining agreements and pay equity settlements;
- an operating budget carry forward from 1999-2000 of $4.5 million; and
- other spending authority increases totalling $9.7 million, including adjustments to statutory authorities.

Actual expenditures for 2000-01 in the Veterans Affairs Program were $30.6 million less than the total authorized funding, for a lapse of 1.5 per cent of the total authorized. Of this amount, $18.4 million consisted of lapses spread across various Grants and Contributions, and there was a lapse of $7.4 million in the Other Health Purchased Services allotment. The remaining $4.8 million lapse related to various projects under the Department's operating budget.

Veterans Review and Appeal Board

Total spending authority for the Veterans Review and Appeal Board in 2000-01 was $10.3 million, or $0.6 million higher than the planned spending reported in the 2000-01 Report on Plans and Priorities. The increased authority was obtained through Governor General Special Warrants and Supplementary Estimates, and related to a carry forward from 1999-2000, funding to compensate for signed collective bargaining agreements, and the bonus on the transfer of funds from salaries to other operating.

2.0 Financial Summary Tables

Table		Page
1	Summary of Voted Appropriations	69
2	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	70
3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	71
4	Resource Requirements by Organization and Business Line	72
5	Non-respendable Revenues	73
6	Statutory Payments	73
7	Transfer Payments	74
8	Status Summary of Major Crown Projects	75
9	Loans, Investments and Advances	77
10	Contingent Liabilities	77

Financial Summary Tables

Table 1 Summary of Voted Appropriations for 2000-01

Financial Requirements by Authority
($ millions)

		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Veterans Affairs Program			
1	Operating Expenditures	535.8	615.1	**602.9**
5	Grants and Contributions	1,429.6	1,480.9	**1,462.5**
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	--	--	**--**
(S)	Re-Establishment Credits under Section 8 and Repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans Land Act*	--	--	**--**
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	--	--	**--**
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	0.1	**0.1**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	--	0.1	**0.1**
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	--	--	**--**
(S)	Contributions to employee benefit plans	29.4	32.9	**32.9**
	Total Program	**1,995.1**	**2,129.3**	**2,098.6**
	Veterans Review and Appeal Board Program			
10	Program expenditures	8.2	8.7	**8.4**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.5	1.6	**1.6**
	Total Program	**9.7**	**10.3**	**10.0**
	Total Portfolio	**2,004.8**	**2,139.6**	**2,108.6**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchased services
2. Total Authorities are main estimates plus supplementary estimate plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line
($ millions)

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues*	Total Net Expenditures
Benefits and Services	2,848	523.8	4.0	1,429.8	1,957.6	–	1,957.6
(Total authorities)	*2,848*	*556.2*	*4.0*	*1,481.1*	*2,041.3*	–	*2,041.3*
(Actuals)	**2,637**	**548.3**	**4.0**	**1,462.6**	**2,014.9**	–	**2,014.9**
Corporate Administration	462	37.5	–	–	37.5	–	37.5
(Total authorities)	*462*	*88.0*	–	–	*88.0*	–	*88.0*
(Actuals)	**575**	**83.7**	–	–	**83.7**	–	**83.7**
Veterans Review and Appeal Board	123	9.7	–	–	9.7	–	9.7
(Total authorities)	*123*	*10.3*	–	–	*10.3*	–	*10.3*
(Actuals)	**105**	**10.0**	–	–	**10.0**	–	**10.0**
Total Portfolio	**3,433**	**571.0**	**4.0**	**1,429.8**	**2,004.8**	–	**2,004.8**
(Total authorities)	*3,433*	*654.5*	*4.0*	*1,481.1*	*2,139.6*	–	*2,139.6*
(Actuals)	**3,317**	**642.0**	**4.0**	**1,462.6**	**2,108.6**	–	**2,108.6**
Other Revenues and Expenditures							
Non-respendable revenues**							**(33.8)**
(Total authorities)							*(33.8)*
(Actuals)							**(33.7)**
Cost of services provided by other departments							**22.1**
(Total authorities)							*22.1*
(Actuals)							**23.4**
Net Cost of Program							**1,993.1**
(Total authorities)							*2,127.9*
(Actuals)							**2,098.3**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Note: 1. Operating includes minor capital, other health purchase services, and the following statutory items: Contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - Salary and motorcar allowance, Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, and Refunds of amounts credited to revenues in previous years.
2. Grants and Contributions include both Voted and Statutory Items.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.
4. Actual and Total Authorities for Corporate Administration include the amounts for Information Technology Projects and Merchant Navy Payments.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	2000-01 Planned Spending	2000-01 Total Authorities	2000-01 Actual
Benefits and Services	1,915.6	1,950.1	1,957.6	2,041.3	**2,014.9**
Corporate Administration	72.7	117.1	37.5*	88.0*	**83.7**
Veterans Review and Appeal Board	8.5	9.4	9.7	10.3	**10.0**
Total Portfolio	**1,996.8**	**2,076.6**	**2,004.8**	**2,139.6**	**2,108.6**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.
Actual and Total Authorities for Corporate Administration in 2000-01 include amounts for Information Technology Projects and Merchant Navy Payments.

Table 4 Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 2000-01 (RPP) Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)

	Program / Business Lines				
	Veterans Affairs Program			Veterans Review and Appeal Board Program	
Organization	Benefits and Services Business Line	Corporate Administration Business Line	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Business Line	Total Portfolio
Veterans Services Branch	1,910.1	--	1,910.1	--	1,910.1
(Total authorities)	*1,985.3*	--	*1,985.3*	--	*1,985.3*
(Actuals)	**1,967.0**	--	**1,967.0**	--	**1,967.0**
Corporate Services Branch	1.1	32.4	33.5	--	33.5
(Total authorities)	*1.1*	*82.2*	*83.3*	--	*83.3*
(Actuals)	**1.1**	**78.5**	**79.6**	--	**79.6**
Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates Branch	37.9	--	37.9	--	37.9
(Total authorities)	*44.7*	--	*44.7*	--	*44.7*
(Actuals)	**37.1**	--	**37.1**	--	**37.1**
Benefits Redesign Project	8.5	--	8.5	--	8.5
(Total authorities)	*10.2*	--	*10.2*	--	*10.2*
(Actuals)	**9.7**	--	**9.7**	--	**9.7**
Portfolio Executive Services	--	1.6	1.6	--	1.6
(Total authorities)	--	*1.9*	*1.9*	--	*1.9*
(Actuals)	--	**1.6**	**1.6**	--	**1.6**
Audit and Evaluation	--	2.1	2.1	--	2.1
(Total authorities)	--	*2.1*	*2.1*	--	*2.1*
(Actuals)	--	**2.0**	**2.0**	--	**2.0**
Corporate Planning	--	1.4	1.4	--	1.4
(Total authorities)	--	*1.7*	*1.7*	--	*1.7*
(Actuals)	--	**1.6**	**1.6**	--	**1.6**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	9.7	9.7
(Total authorities)	--	--	--	*10.3*	*10.3*
(Total actuals)	--	--	--	**10.0**	**10.0**
Total Portfolio	1,957.6	37.5	1,995.1	9.7	2,004.8
(Total authorities)	*2,041.3*	*87.9*	*2,129.2*	*10.3*	*2,139.5*
(Total actuals)	2,014.9	83.7	2,098.6	10.0	2,108.6
Percentage of Total	**95.5%**	**4.0%**	**99.5%**	**0.5%**	**100.0%**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 5 Non-respendable Revenues *

Non-Respendable Revenues by Business Line
($ millions)

Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	2000-01 Planned Spending	2000-01 Total Authorities	2000-01 Actual
Benefits and Services	37.2	32.3	32.6	32.6	**32.5**
Corporate Administration	1.6	1.2	1.2	1.2	**1.2**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	**--**
Subtotal	38.8	33.5	33.8	33.8	**33.7**
Unplanned	--	--	--	--	**--**
Total Non-Respendable Revenues	**38.8**	**33.5**	**33.8**	**33.8**	**33.7**

* Formerly "Revenues Credited to the General Government Revenues"

Table 6 Statutory Payments

Statutory Payments by Business Line
($ millions)

Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	2000-01 Planned Spending	2000-01 Total Authorities	2000-01 Actual
Benefits and Services	0.3	0.3	0.2	0.2	**0.2**
Corporate Administration	--	--	--	--	**--**
Total Statutory Payments	**0.3**	**0.3**	**0.2**	**0.2**	**0.2**

Table 7 Transfer Payments

Transfer Payments by Business Line
($ millions)

Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	2000-01 Planned Spending	2000-01 Total Authorities	2000-01 Actual
Grants					
Benefits and Services	1,219.1	1,244.3	1,265.1	1,311.6	**1,299.9**
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Total Grants	**1,219.1**	**1,244.3**	**1,265.1**	**1,311.6**	**1,299.9**
Contributions					
Benefits and Services	158.0	157.7	164.7	169.5	162.7
Total Contributions	**158.0**	**157.7**	**164.7**	**169.5**	**162.7**
Total Transfer Payments	**1,377.2**	**1,402.0**	**1,429.8**	**1,481.1**	**1,462.6**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 8 Status Summary of Major Crown Projects

Benefits Redesign Project

1. Overview

The Benefits Redesign Project developed and implemented a new, integrated Client Service Delivery Network to support the delivery of benefits and services associated with the Disability Pensions, Economic Support and Health Care program areas of the Department. The CSDN was introduced in stages, or releases. Implementation began with the first release in February 1999, with full implementation completed in March 2001.

The CSDN, the technological solution for the delivery of VAC benefits and services, will result in faster, high quality decisions that are consistent and standardized; faster and more accurate payment and case processing; and, more comprehensive services to clients.

2. Lead and Participating Departments

Sponsoring Department:	Veterans Affairs Canada
Contracting Authority:	Public Works and Government Services Canada
Participating Departments:	Treasury Board Secretariat
	Public Works and Government Services Canada
	Senior Project Advisory Committee (consisting of all departments that could be impacted by the project)

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractor and Addresses

EDS	45 O'Connor Street, Suite 5000, Ottawa, Ontario K2P 1A4
AGRA Monenco	1145 Hunt Club Road, Suite 600, Ottawa, Ontario K1V 0Y3

4. Major Milestones

Project Commencement	April 1993
Initiation (Concept) Phase	August 1993
Preliminary Project Approval - Definition Phase	February 1995
Effective Project Approval	
- Implementation Phase	October 1997
- Gate 1 Certification	November 1998
- Release 1	February 1999
- Gate 2 Certification	November 1999
- Release 2	March 2001
- Project Close-out	June 2001

Benefits Redesign Project

5. Progress Report and Explanation of Variances

The BRP has been underway since 1993 and, on October 30, 1997, the Department received Treasury Board approval to complete the project at a total estimated cost of $95.2 million. Funding was shared between the Department and Treasury Board. Treasury Board's contribution was an interest-bearing loan of $60 million.

In accordance with Treasury Board's Major Crown Project Policy and the *Enhanced Framework for the Management of Information Technology Projects*, gates have been established by Treasury Board. Funding was released in stages when the requirements of a gate were met.

The requirements for the first and second project gates were met in November 1998 and November 1999 respectively, at which time Treasury Board released the frozen allotments of funds required to proceed to the subsequent project gate.

On February 15, 1999, CSDN Release 1 became the official "system of record" for the delivery of War Veterans Allowance and for determining the eligibility of Canada Service Veterans for health care programs and services. WVA monthly payments are now being processing using the CSDN. WVA legacy systems have been deactivated.

On March 19, 2001, Release 2 of the CSDN was implemented to support the delivery of the Disability Pensions Program.

Delays in the project schedule have impacted the implementation dates for the releases, but have only marginally increased the overall estimated cost of the project to $98.3 million. This represents an increase of $3.1 million from the original estimate developed in 1997.

6. Industrial Benefits

To ensure that businesses had an opportunity to use the Benefits Redesign Project to develop their competitive positions and enhance their abilities to undertake similar projects elsewhere, the contract with EDS included industrial regional benefits objectives which were evaluated as the project progressed.

Table 9 Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances
($ millions)

Business Line	Actuals		
	1998-99	1999-00	2000-01
Corporate Administration - Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	1,089	558	32
Outstanding Balance	2.4	1.3	0.7
Amounts due on Instalments plus Arrears *	1.4	--	--
Amounts collected	1.3	1.1	0.7
Percentage collected *	93.2%	--	--

* Information not available for 1999-00.

Table 10 Contingent Liabilities

Contingent Liabilities
($ millions)

List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liability		
	March 31, 1999	March 31, 2000	Current as of March 31, 2001
Claims and Pending Threatened Litigation			
Litigations	600	480	500
Non-litigations	--	--	--
Total	**600**	**480**	**500**

Veterans Affairs Legislation is presently the subject of litigation in a number of cases. The issues involved are major and decisions in favour of the plaintiffs would have significant financial consequence for the Government.

Other Information

1.0 Contact List

This document is coordinated by Corporate Planning Division on behalf of the Portfolio.

Your comments and suggestions for improving the information contained in this publication would be appreciated. We invite you to forward your comments to the:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 012)
Charlottetown, PE C1A 8M9

For information on this document, as well the Report on Plans and Priorities, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, PE C1A 8M9

Telephone: (902)566-8150
Facsimile: (902)368-0437
E-mail Address: plan@vac-acc.gc.ca

Internet Access

Additional information on the Portfolio may be accessed at Veterans Affairs' award-winning, multi-media website at: http://www.vac-acc.gc.ca .

Information about Veterans Review and Appeal Board can be found at http://www.vrab-tacra@gc.ca.

Information about the graves and memorials of more than 116,000 Canadians and Newfoundlanders who served valiantly and gave their lives for their country, can be found at: http://www.virtualmemorial.gc.ca . This site also contains digital images of photographs and personal memorabilia about individual Canadians.

Department of Veterans Affairs Regional Offices

Atlantic Regional Office
Veterans Affairs Canada
Belmont House, 3rd Floor
33 Alderney Drive
Dartmouth, NS B2Y 2N4
Toll Free 1-800-565-1528
Toll Free for Hearing Impaired
1-800-757-6308

Atlantic Sub-Regional Office
Veterans Affairs Canada
Cabot Place
10 Barters Hill
P.O. Box 5068
St. John's, NF A1C 5V4

Quebec Regional Office
Veterans Affairs Canada
4545 Queen Mary Road
Montreal, PQ H3W 1W4
Toll Free 1-800-361-7705

Ontario Regional Office
Veterans Affairs Canada
145 Government Road West
Bag Service 4000
Kirkland Lake, ON P2N 3P4
Toll Free 1-800-387-0930

Prairie Regional Office
Veterans Affairs Canada
610-234 Donald Street
P.O. Box 6050
Winnipeg, MB R3C 4G5
Toll Free 1-800-665-8717

Pacific Regional Office
Veterans Affairs Canada
900-605 Robson Street
P.O. Box 5600
Vancouver, BC V6B 5J3
Toll Free 1-800-647-1822

Veterans Review and Appeal Board Office

Veterans Review and Appeal Board
P.O. Box 9900
Charlottetown, PE C1A 8V7

2.0 Legislation Administered and Associated Regulations

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c. V-1, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act, The	S.C. 1920, c. 54, as amended
Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256, as amended
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258, as amended
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 17, 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9 (Minister of Transport)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)

Indian (Soldier Settlement) Act	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, as amended (Solicitor General)
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34, as amended (Solicitor General)

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' Property Regulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended

Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68
Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (Minister of Transport)
Special Duty Area Pension Order	C.R.C. 1978, c. 350, as amended (Minister of National Defence)
Special Force Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (President of the Treasury Board)

3.0 Recognizing Our People and Their Performance

Some of the most appreciative recognition that our people receive is directly from the clients.

> ***"Thank you for all your support in our time of need. We will never forget how much you did for us and how far you went out of your way to help us, both during your work hours, and after you went home. Your kindness and thoughtfulness will never be forgotten especially like us in our state of not knowing what was going on and where we were headed. Again thank you for everything and may God bless you in all you do."***

Outstanding Achievement Award

The Outstanding Achievement Award is distinct in that it comes from the Prime Minister and accords the highest expression of recognition within the Government of Canada. This award recognizes sustained and exceptional performance of duties and accomplishments by senior public servants. Considered to be the most prestigious in the Public Service, it emphasizes the importance that the Government of Canada attaches to efficient operations in the Public Service and to the provision of quality service to Canadians.

Rachel Corneille Gravel, Executive Director, Ste. Anne's Hospital

For her caring, compassionate and visionary leadership in fostering excellence at Ste. Anne's Hospital, an example the Prime Minister of Canada deemed worthy of emulation across the Public Service, throughout Canada and around the world.

Deputy Minister Commendation and Chair of VRAB Commendation Awards

The Deputy Minister Commendation and Chair of VRAB Commendation recognize meritorious achievements by personnel of Veterans Affairs. The achievements, exceptional and outstanding in nature, may involve the performance of a deed or activity considered beyond the demands of normal duties, may relate to community or volunteer service, may have resulted in a benefit to the Portfolio, or may have brought credit to the Portfolio. The following people and teams are the recipients of the 2000 Deputy Minister Commendation Awards, " In recognition of your remarkable contribution to Veterans Affairs or the Veterans Review and Appeal Board".

R2 Task Team (Lloyd Bryenton, Bernard Butler, Doug Clorey, Sandra Gaudet, Suzanne Lalonde, John MacAskill, Heather Parry, Derek Sullivan, and Howard Williams)

For their tremendous contribution to the R2 Review Team which lead to the successful implementation of the CSDN.

Nancy McLure and Kathy Stewart

Recognized for their exemplified excellence and commitment to their work in serving clients and supporting staff and members of the VRAB on systems issues. They also represented the Board on teams and committees working toward the implementation of the CSDN and demonstrated to others the meaning of being "team players" in all their activities.

Pat Atkinson, Karen Clare, Joe Cormier, Dan Fenety, Jim Mitchell, Catherine Murray-Grandjean, David Robinson and Deborah Wood-Salter

For their outstanding team performance and exceptional contribution to the production of the VAC's 5 Year Strategic Plan.

Martin MacDonald

In recognition of his outstanding leadership in the successful development and implementation of a special compensation award for Canada's Merchant Navy Veterans.

Suzanne Lalonde

For her outstanding efforts to improve the quality of life for our Canadian Forces personnel and her exemplary contribution as Leader of the VAC-CF Project Team.

Patricia Smith

For her outstanding contributions to the success of Veterans' Week 2000 and her unwavering kindness and compassion towards Canada's veterans.

Bob Atkinson

For his remarkable contribution to Review of Veterans' Care Needs Project.

Veterans Affairs Employment Equity Award

Harmonie Group - Ste. Anne's

This group, representing different equity groups, was in charge of organizing a Multicultural Day. Harmonie's goal, via this original and interesting activity, was to highlight the representativeness of all the cultural groups present at the Hospital while achieving the corporate goal of promoting a good work environment.

Treasury Board Head of the Public Service Award

This award recognizes employees who best exemplify the work of public servants in meeting the challenges outlined in the Clerk of the Privy Council's Annual Report to the Prime Minister of Canada. The Award consists of an inscribed trophy and is presented annually.

Tomb of the Unknown Soldier Coordination Team (William Aikman, Simon Coakeley, Monique Deschênes, Lorraine Gailey, Bob Gardham, Mireille Labelle, Sandra Lavigne, Teresa MacLean, Richard Massicotte, Jacques Morel, Larry Murray, Kevin Mycroft, J. André Smith, Janice Summerby, and Diane Turmaine)

The award was presented to the entire Tomb of the Unknown Soldier Implementation Team, in recognition of their outstanding efforts in the area of service delivery.

As a Royal Canadian Legion Millennium project, the Tomb of the Unknown Soldier represented an extraordinary strategic partnership forged across government departments and with outside organizations. The complicated logistical aspects of the project required the team to coordinate all of the ceremonial and diplomatic requirements in both France and Canada.

Technology in Government Distinction Awards 2000

Benefits Redesign Project

At the Technology in Government Distinction Awards 2000, the 8th Annual Celebration of Excellence in the Management of Information Technology in the Public Sector, the Benefits Redesign Project was awarded a very prestigious Gold medal for implementing a large IT project in the category of "Serving Canadians Better Through IM / IT Innovations".

They were honoured for successfully using information technology to improve the way Government does business, and specifically to enhance our service to our very special group of clients. The BRP staff across the Department contributed to the design, development and implementation of BRP over the past several years.

Veterans Affairs Award of Excellence 2000

Lynn Landry - Ste. Anne's

Recognized for always providing our clients and members of their families with exceptional health care and management services while making a contribution beyond the requirements of her position. Over the years, she has been a major advocate for clients, and her accomplishments over the years are numerous. She creates a positive work environment in partnership with her peers and employees. She is a very dedicated person, who is always available and very close to the clients whom she visits. She always gives more than is required because of her strong belief in the mission of VAC, Ste. Anne's Hospital and the Nursing Directorate.

Debbie Thomas - VRAB Head Office

Recognized for her significant contribution to Veterans Affairs through the launching of "*My Grandmother's Wartime Diary*". Through her drive, dedication and determination, as well as countless hours of reviewing and editing stories, she worked towards the eventual publication of the stories received from staff and their

families across Canada. She is also being recognized for her constant efforts to improve turn around times and achieve excellence in the quality of the VRAB's decisions; her caring gestures to the staff of her unit; and her keen sense of humour which makes "coming to work a joy" despite the heavy workload confronting her unit.

Aimée Chatelaine and Shelley Fiset - Ontario Region

Nominated for their work in creating the book "*2000 Memories - Jason and the Memory Box*". The book was dedicated to all the men and women who served our country in Canada and overseas and to the families who stayed behind, it was also promoted in primary schools and libraries throughout the province.

Sharel Duplessis, Penny MacLaughlin and Sean Rigter - Pacific Region

Nominated for their demonstrated innovation and leadership in designing a meaningful and credible program, that enhances the principles of the Departmental mandate and is tailored to the interests of the British Columbia veterans and their families. The Team has gone far beyond the requirements of their positions. They focused upon a vision of what could be possible and made it happen internally in the Department as well as externally.

4.0 Websites

Veterans Affairs	
VAC Home Page	http://www.vac-acc.gc.ca/
VA 2001-02 Estimates Part III Report on Plans and Priorities	http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Department/reports
VA Performance Report for the Period Ending March 31, 2000	
VA Sustainable Development Strategy	
VRAB Home Page	http://www.vrab-tacra.gc.ca
Treasury Board Secretariat	
Government on Line	http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp
Universal Classification System	http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/english/home.html
Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada	http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/siglist_e.html
Treasury Board Secretariat Reports	http://www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_e.html
Financial Information Strategy	http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif/
Service Improvement Initiative	http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/sii-ias/home_e.shtml
Other Links	
Social Union Framework	http://www.socialunion.gc.ca/menu_e.html
Speech from the Throne to Open the First Session of the 37th Parliament of Canada, January 30, 2001	http://www.sft-ddt.gc.ca/
Seniors Canada On-Line	http://www.seniors.gc.ca

5.0 Acronyms Used

BPA	Bureau of Pensions Advocates
BRP	Benefits Redesign Project
CAP	Community Access Program
CCSA	Client Centred Service Approach
CF	Canadian Forces
CSDN	Client Service Delivery Network
DND	Department of National Defence
FTE	Full Time Equivalent
HCCI	Health Care Coordination Initiative
IM/IT	Information Management / Information Technology
ISSV	Integrated Services for Seniors and Veterans
KEP	Knowledge Economy Partnership
MNVs	Merchant Navy Veterans
NRT	National Round Table
PAB	Priority Access Bed
PTSD	Post Traumatic Stress Disorder
RCL	Royal Canadian Legion
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
RPP	Report on Plans and Priorities
VA	Veterans Affairs
VAC	Veterans Affairs Canada
VAC-CF	Veterans Affairs Canada - Canadian Forces
VIP	Veterans Independence Program
VRAB	Veterans Review and Appeal Board
WVA	War Veterans Allowance

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/16-2001
ISBN : 0-660-61737-4

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* : *Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

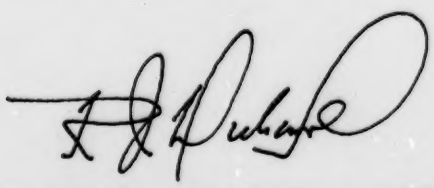
Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Anciens Combattants

Rapport de rendement du Portefeuille

pour la période se terminant le 31 mars 2001



L'honorable Ronald J. Duhamel
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Liste des figures i

Sommaire ii

Messages 1
Message du ministre 1
Message du président du TACRA 3

Aperçu du Portefeuille 5
1.0 Mandat et mission 5
1.1 Mandat 5
1.2 Mission 6
2.0 Descriptions des programmes 6
2.1 Programme des Anciens Combattants 6
2.1.1 Secteur d'activités des avantages et services 6
2.1.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle 8
2.2 Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . 8
2.2.1 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 8
3.0 Rôle du Portefeuille 9
3.1 Responsabilités 10

Cadre de fonctionnement 13
1.0 Continuer d'améliorer nos services 13
2.0 Mieux faire participer nos clients et l'ensemble des Canadiens 15
3.0 Définition du terme «ancien combattant» 16

Réalisations en matière de rendement 17
1.0 Pensions et allocations et soins de santé 18
2.0 Défense des droits relatifs aux pensions 31
3.0 Commémoration 32
4.0 Administration ministérielle 36
5.0 Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 39

Groupement des rapports 45
1.0 Entente cadre sur l'Union sociale 45
2.0 Initiative d'amélioration du service 48
3.0 Initiative de coordination des soins de santé 60
4.0 Gouvernement en direct 61
5.0 Modernisation de la fonction de contrôleur 61
6.0 Paiements de transfert 63
7.0 Développement durable 63
8.0 Réservoirs de stockage 66
9.0 Initiatives de réglementation 67

Rendement financier 71
1.0 Aperçu du rendement financier 71
2.0 Tableaux financiers récapitulatifs 72

Autres renseignements 83
1.0 Liste de personnes-ressources 83
2.0 Lois appliquées et règlements connexes 85
3.0 Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement 89
4.0 Sites Web 93
5.0 Acronymes utilisés 94

Liste des figures

Figure 1 : Organisation du portefeuille des Anciens Combattants 11

Figure 2 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . 12

Figure 3 : Anciens combattants ayant servi en temps de guerre 13

Figure 4 : Nombre prévu de clients par type de client 14

Figure 5 : Anciens combattants des Forces canadiennes 15

Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'ACC en 2000-2001 50

Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants en 2000-2001 51

Sommaire exécutif

En 2000-2001, quelque 204 903 anciens combattants (AC), membres admissibles des Forces canadiennes (FC), civils admissibles et leurs familles ont obtenu des avantages et des services du Portefeuille, qui y a consacré 2 108 600 000 $ en utilisant un effectif représentant 3 317 équivalents temps plein.

Résultats stratégiques pour les Canadiens

- en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, la prestation uniforme, équitable et opportune de services et d'avantages visant à favorise l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels des FC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles;

- la protection des droits des clients par voie de services professionnels fournis par des représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité;

- un programme de commémoration destiné à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des militaires canadiens qui se sont battus pour défendre la liberté et à l'importance historique de ces réalisations dans le développement du Canada en tant que nation; et

- l'équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité.

Défis

En 2000-2001, la diversité des besoins de notre clientèle a continué de représenter un défi de taille pour le Portefeuille. D'une part, nos anciens combattants âgés et vulnérables exigent des soins de santé plus complexes et plus coûteux ainsi qu'un niveau de service de plus en plus personnalisé. D'autre part, les membres des FC plus jeunes ont des besoins différents mais tout aussi complexes liés à des blessures subies durant le service ou à des affections contractées lors de missions de maintien de la paix comme le syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Cette diversité a alourdi la tâche de notre personnel et favorisé une réforme au sein du milieu de travail et l'adoption de meilleures méthodes de prestation de service.

Anciens Combattants a concentré ses efforts sur deux enjeux qui concernent l'accomplissement de son mandat : rejoindre et faire participer davantage nos clients ainsi que l'ensemble des Canadiens, et continuer d'améliorer nos services.

Principales réalisations

(Faire participer davantage nos clients ainsi que l'ensemble des Canadiens)

- La Tombe du Soldat inconnu a été rapatriée du 22 au 25 mai 2000 et une cérémonie a eu lieu à Ottawa, le 28 mai 2000. D'autres activités commémoratives ont eu lieu, dont le pèlerinage marquant le 55e anniversaire de la libération des Pays-Bas (1er au 11 mai 2000) et le pèlerinage marquant le 55e

anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong-Kong (27 novembre au 8 décembre 2000).

- Le Ministère a reconnu le rôle important joué par les anciens combattants de la marine marchande (ACMM) durant la guerre par le biais d'indemnités versées en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces marins n'étaient pas admissibles à la fin de la Seconde Guerre mondiale et des opportunités qu'ils ont alors perdues. Au 31 mars 2001, 50,7 millions de dollars avaient été versés à ce titre, et 20 autres millions de dollars ont été approuvés. Au terme de l'exercice financier, le Ministère avait reçu 13 928 demandes, dont 7 063 ont donné lieu au versement d'une indemnité.

- En novembre 2000, une TRN a été mise sur pied avec les anciens combattants des Premières Nations et l'Assemblée des Premières Nations dans le but d'effectuer des recherches sur les lois, politiques et programmes qui concernent les anciens combattants des Premières Nations et leurs conjoints. Le processus consiste également à recueillir le témoignage d'anciens combattants des Premières Nations et des données sur le nombre exact d'anciens combattants et de conjoints survivants.

- En novembre 2000, on a procédé au lancement du Monument virtuel de guerre du Canada. Le public peut dorénavant envoyer et voir des images numérisées illustrant la vie de Canadiens morts pour la patrie. Le site permet de sensibiliser davantage les visiteurs aux sacrifices consentis par ces personnes et au lourd tribut en vies humaines imposé par les guerres. Entre novembre 2000 et le 31 mars 2001, 1 377 images ont été numérisées, et entre le 1er avril et le 31 décembre 2000, 54 163 personnes ont visité le site.

- Le 29 mars 2001, le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement du Canada considérerait désormais comme des « anciens combattants » les anciens membres des FC qui satisfont aux exigences de la classification des professions du ministère de la Défense nationale (MDN) et qui ont été libérés honorablement des Forces. Ces exigences s'appliquent également aux membres des FC qui ont servi dans les Forces de réserve, dans des zones de service spécial et au Canada même. On se trouve ainsi à reconnaître le risque potentiel auquel sont exposés tous les membres des FC lorsqu'ils prêtent le serment d'allégeance et portent l'uniforme canadien.

- Enfin, durant l'exercice 2000-2001, ACC a mis la dernière main à son plan stratégique quinquennal après avoir mené de vastes consultations auprès des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants et partenaires, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. Le plan établit le cadre dans lequel pourra se concrétiser la vision du Ministère au cours des cinq prochaines années.

Principales réalisations

(Continuer d'améliorer nos services)

- En avril 2000, Anciens Combattants Canada (ACC) a été l'hôte, à Calgary, du premier symposium national du réseau des dix principaux sites de l'ouest du Canada de lits d'accès prioritaire. Vu l'intérêt considérable

suscité par cette manifestation, ACC a décidé d'organiser chaque année un symposium national.

- En juillet 2000, on a mis sur pied le Conseil consultatif ACC-Forces canadiennes – un forum d'échange de vues et de consultation sur la modernisation des programmes, des politiques et des services d'ACC afin de mieux répondre aux besoins complexes des membre anciens et actuels des FC et de leurs familles.

- Le projet de loi C-41 (devenu le chapitre 34 des Lois du Canada de 2000), est entré en vigueur le 27 octobre 2000. La nouvelle loi élargit les avantages consentis aux membres des FC blessés dans l'exercice de leurs fonctions et aux civils qui ont servi outre-mer en temps de guerre en étroite collaboration avec les forces armées. Aux termes de cette loi, les membres des FC qui souffrent d'une invalidité liée au service survenue au Canada peuvent désormais toucher une pension d'invalidité durant leur service. La nouvelle loi prévoit aussi l'accès sans restriction aux pensions d'ancien combattant et aux prestations de soutien du revenu aux membres de groupes civils ayant servi outre-mer durant la guerre, en particulier le personnel de la Croix-Rouge canadienne, de l'Ambulance Saint-Jean, de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, du Corps des pompiers canadiens et du Service transocéanique (pilotes ayant assuré le convoyage d'appareils au-dessus de l'Atlantique).

- En janvier 2001, le lancement du portail Internet Info-aînés Canada a permis d'améliorer la prestation des services fournis aux clients en créant un guichet unique donnant accès à une foule de renseignements pertinents sur les programmes et les services qui intéressent les personnes âgées. Conçu pour les aînés, leurs familles et les dispensateurs de soins, ce portail aidera les citoyens à trouver, au niveau fédéral, provincial ou territorial, l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur leurs activités de tous les jours, au moment qui leur convient.

- En janvier 2001, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a lancé son site Web dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, afin d'améliorer la prestation des services et les communications avec ses clients. Le site constitue un outil pratique pour les clients et le public, car il permet d'obtenir de l'information sur le Tribunal et sur son programme.

- En mars 2001, ACC a mis en place un système complet et détaillé de service et de traitement transactionnel, le Réseau de prestation de services aux clients (RPSC). Ce nouveau système s'inscrit dans la stratégie du Ministère visant à préparer le passage à une prestation de services en direct.

- On est en train de renouveler le contrat de service du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé. Le nouveau contrat englobera l'administration des avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et des programmes de soins ainsi que le traitement des demandes pour ACC, le MDN et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). On évalue à 20 millions de dollars les économies que le gouvernement fédéral réalisera uniquement pour le développement du système.

Messages

Message du ministre

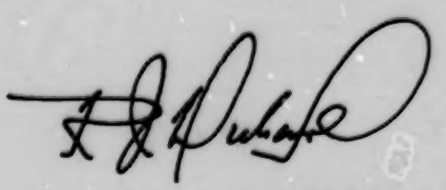
J'ai le plaisir de présenter au Parlement et à la population du Canada le rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2001.

Grâce au travail accompli par les anciens combattants durant les conflits armés et dans le cadre des missions de maintien de la paix, le Canada a acquis de par le monde la réputation d'un pays sur lequel la communauté internationale peut compter dans ses efforts visant à apporter la paix et la liberté à toutes les nations. Cette réputation, nous l'avons payée chèrement, comme en témoignent les sacrifices et les faits d'armes de nos anciens combattants, y compris ceux qui servent présentement dans les forces armées du Canada. Notre rôle consiste à servir ceux qui nous ont si bien servis.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, le personnel du portefeuille des Anciens Combattants a travaillé en étroite collaboration avec les associations d'anciens combattants afin de sensibiliser davantage la population aux sacrifices qui furent consentis par ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et en temps de paix. Qu'il me soit permis de mentionner le projet de la Tombe du Soldat inconnu, les pèlerinages marquant la libération des Pays-Bas et les prisonniers de guerre de Hong Kong, le programme d'indemnisation de nos anciens combattants de la marine marchande ainsi que leurs conjoints survivants. Le personnel s'est en outre employé à améliorer la qualité des services offerts aux anciens combattants des Forces armées et à leurs familles - ces hommes et ces femmes qui ont connu le stress physique et psychologique dans le cadre des opérations de maintien de la paix outre-mer et de difficiles opérations au pays. De plus, afin de reconnaître l'importance de la contribution du personnel des Forces canadiennes à la paix et à la sécurité, nous avons également élargi la définition du terme «anciens combattants» en incluant les anciens membres des Forces canadiennes et le personnel des forces de réserve qui répondent à certains critères de services.

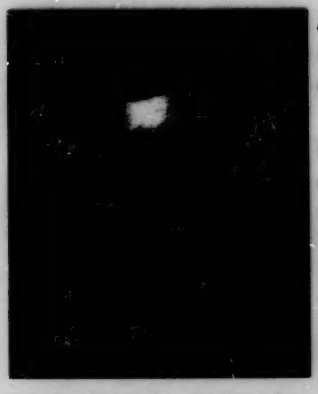
Le présent rapport me donne l'occasion de souligner le professionnalisme et l'esprit innovateur du personnel du portefeuille des Anciens Combattants. Au cours de l'année écoulée, nous avons été en mesure de finaliser la mise en place du Réseau de prestation de services aux clients, ce qui met un terme au Projet de remaniement des prestations, entrepris en 1995 dans le but d'établir une plate-forme de prestation de services en direct pour soutenir nos activités de service à la clientèle. Le RPSC atteint ce but et constitue une composante technologique importante de la mise en oeuvre, à l'échelle nationale, de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). Autre réalisation importante : nous avons mis la dernière main à notre plan stratégique quinquennal. Ce plan, qui établit l'orientation future du Ministère, a été élaboré au moyen de vastes consultations menées auprès des organismes d'anciens combattants, du personnel et d'autres intervenants.

En évoquant ainsi les réalisations de l'année écoulée, force m'est de reconnaître – avec grand plaisir, d'ailleurs – le travail et le dévouement extraordinaires des employés d'Anciens Combattants. Leur engagement vis-à-vis de nos clients a été – et continuera d'être – le facteur le plus déterminant du rendement du Ministère.



L'honorable Ronald J. Duhamel

Message du président du TACRA



J'ai le plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 2000-2001 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le Tribunal acquis des connaissances et une expérience considérables en traitant, au fil des ans, une foule de dossiers de vétérans de la guerre et de membres des Forces canadiennes ainsi qu'une multitude de problèmes d'ordre médical. À cet égard, nous avons poursuivi très activement notre action consistant à accroître les connaissances de nos membres et de notre personnel afin de leur permettre de traiter les problèmes médicaux et juridiques complexes qui nous sont soumis. Nous avons, pour ce faire, consulté des praticiens et des chercheurs de pointe dans leurs domaines respectifs. Le Tribunal et ses membres savent non seulement où se trouvent les virages, mais ils possèdent également des ressources considérables pour pouvoir les prévoir. Il est très important d'insister sur le fait que les recherches médicales et les enjeux nouveaux sont tout aussi importants et pertinents pour les vétérans de la guerre que pour les membres des Forces canadiennes et que nous devons tenir compte des problèmes de chaque groupe de clients.

Durant l'exercice 2000-2001, le Tribunal s'est concentré prioritairement sur la formation et le perfectionnement professionnel de son personnel et de ses membres afin de fournir un service de la plus haute qualité. La formation d'un effectif doué, hétérogène et hautement qualifié passe par la mise en place d'un environnement d'apprentissage continu. Des ateliers de formation ont notamment été offerts aux membres afin de leur permettre de mener les audiences avec plus de professionnalisme et de simplicité.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a une réputation bien méritée de professionnalisme, d'intégrité et d'excellence. Le présent rapport de rendement le démontre une fois de plus, en soulignant ce qui a été accompli au cours de l'année écoulée.

Brian W. Chambers
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Aperçu du Portefeuille

1.0 Mandat et mission

1.1 Mandat

Le Canada a reconnu depuis longtemps les difficultés et les épreuves qu'ont dû surmonter les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les civils et leurs familles lors des conflits armés et des opérations de maintien de la paix auxquels notre pays a participé. Le portefeuille dans Anciens Combattants est là pour les servir.

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :

- Anciens Combattants Canada
- Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada**[1] consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des opérations de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, de quatorze autres lois du Parlement et de vingt-sept séries de règlements et de décrets.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions*, de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et d'autres lois du Parlement, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

---

1 La définition du mandat et de la mission donnée ici correspondait à la réalité au moment de la rédaction du présent rapport. On a cependant effectué, dans le Plan stratégique quinquennal 2001-2006, une mise à jour qui se reflétera dans les documents futurs.

1.2 Mission

La mission d'Anciens Combattants consiste à offrir aux anciens combattants, aux membres admissibles des Forces canadiennes ainsi qu'aux civils admissibles et à leurs familles les avantages et les services auxquels ils ont droit, à favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et à perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils ont consentis.

2.0 Descriptions des programmes

Dans le cadre de planification, de rapports et de reddition des comptes du Portefeuille (CPRRC), approuvé en octobre 1997, deux programmes et trois secteurs d'activités distincts ont été identifiés qui soutiennent l'exécution des programmes d'Anciens Combattants. Le *secteur d'activités des avantages et services* et le *secteur d'activités de l'administration ministérielle* correspondent au **Programme des Anciens Combattants**. Le *secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* correspond au **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**.

2.1 Programme des Anciens Combattants

2.1.1 Secteur d'activités des avantages et services

Objectif du secteur d'activités

Ce secteur d'activités a pour but de favoriser le bien-être financier, physique et social des anciens combattants et des autres clients admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie et de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Le secteur d'activités des avantages et services fournit aux clients du Ministère des avantages et des services qui favorisent leur bien-être financier, physique et social. Ce secteur est également responsable des activités de commémoration, lesquelles visent à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations des anciens combattants pour tous les Canadiens.

Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités des avantages et services comprend quatre **secteurs de services : pensions et allocations; soins de santé; défense des droits relatifs aux pensions; et commémoration**. Ces secteurs de services offrent, de façon équitable et opportune :

- des indemnités pour les difficultés résultant d'une invalidité et de la perte de revenus;
- des programmes sociaux et de santé innovateurs;
- une représentation juridique professionnelle; et
- des programmes visant à reconnaître les réalisations et les sacrifices des différents groupes de clients du Portefeuille et à leur rendre hommage.

Secteur de services des pensions et allocations

Description du secteur de services

Le secteur de services des pensions et allocations offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation pour soins, allocation vestimentaire et allocation d'incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des prestations de survivant ainsi que d'autres avantages financiers. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte, renseignements et aiguillage. En 2000-2001, le Ministère a versé 1,3 milliard de dollars en prestations et pensions directes aux clients.

Secteur de services des soins de santé

Description du secteur de services

Le secteur de services des soins de santé a été conçu et mis en place afin d'aller au devant des besoins des clients admissibles – y compris leur transfert en douceur dans un milieu hospitalier approprié, lorsque cela devient nécessaire. Ce secteur comprend l'administration de l'Hôpital Sainte-Anne, un établissement offrant des lits de malade aigu à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Ce secteur finance le PAAC, les prestations de soins de santé ainsi que les soins de longue durée. Outre les avantages offerts dans le cadre de ces programmes, divers services essentiels sont fournis : évaluation, conseils et promotion de la santé. En 2000-2001, le Ministère a consacré environ 583 millions de dollars au chapitre des avantages associés aux programmes de soins de santé.

Secteur de services de la défense des droits relatifs aux pensions

Description du secteur de services

Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) fournit gratuitement des services de consultation juridique et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui demandent une révision ou interjettent appel, d'une décision concernant une demande de pension ou d'allocation, auprès du Tribunal des anciens combattants (révisions et appel).

Le Bureau représente, seul ou conjointement avec d'autres organisations, environ 95 % des anciens combattants et autres clients admissibles qui font appel au TACRA.

Secteur de services de la commémoration

Description du secteur de services

Des activités éducatives, des manifestations spéciales, des programmes de toutes sortes et diverses autres activités commémoratives sont organisés localement, partout au pays, sous la direction du Secteur de la commémoration, des relations publiques et du BSJP. Les activités commémoratives visent notamment à

sensibiliser les Canadiens aux sacrifices consentis, par les anciens combattants durant les périodes de conflit armé. Elles renforcent l'identité culturelle du pays et permettent de préserver cet héritage pour les générations futures. En 2000-2001, les dépenses du Programme de commémoration (y compris les subventions au Fonds du Souvenir, à la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée) se sont élevées à environ 28 millions de dollars.

2.1.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Objectif du secteur d'activités

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle propose une orientation générale et fournit des services de soutien opérationnel permettant de répondre aux besoins particuliers du programme du Portefeuille, aux priorités du ministre et du président du TACRA ainsi qu'aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle comprend les fonctions suivantes, qui fournissent le soutien administratif et gestionnel permettant à l'organisation d'établir ses orientations, de gérer le changement et d'évaluer le rendement : les bureaux du ministre, du sous-ministre et de la sous-ministre déléguée; Planification ministérielle; Bureau de règlement précoce des conflits; Vérification et Évaluation; Communications; Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa (y compris les lois et règlements); le bureau du sous-ministre adjoint, Services ministériels; Finances (y compris les fonctions de gestion des biens immobiliers); Ressources humaines; Gestion de l'information et de la technologie de l'information; Services de soutien de la gestion; Accès à l'information et protection des renseignements personnels; et Services de sécurité.

2.2 Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

2.2.1 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Objectif du secteur d'activités

Le secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, est juste et équitable.

Description du secteur d'activités

Le **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est administré par le TACRA, un tribunal administratif indépendant qui rend les décisions relatives aux demandes de révision et d'appel concernant les dossiers de

pension d'invalidité, et qui entend les appels au dernier palier pour les demandes d'allocation d'ancien combattant. En 2000-2001, l'effectif du Tribunal comprenait, entre autres, 19 membres à temps plein à Charlottetown et 14 membres à temps plein en poste dans les grandes villes canadiennes, pour un total de 104 équivalents temps plein. L'organigramme du TACRA est reproduit à la figure 2, page 12.

La structure de programme du Portefeuille reflète l'indépendance qui doit exister entre le Ministère et le TACRA. Elle met l'accent sur l'autonomie de chaque entité pour ce qui est de représenter les droits des clients et de répondre à leurs besoins.

Le TACRA comporte deux niveaux d'appels concernant les demandes de pension d'invalidité et constitue le dernier niveau d'appel des décisions sur les allocations d'ancien combattant.

Aux deux niveaux (révision et appel), les cas peuvent être présentés de deux manières : par écrit ou lors d'une audience. Les clients sont habituellement représentés devant le Tribunal par des avocats du BSJP. Ils peuvent aussi présenter eux-mêmes leur cas ou être représentés par la Légion royale canadienne (LRC), les Amputés de guerre, un avocat de pratique privée ou encore par toute personne de leur choix.

Au niveau de révision, les audiences ont lieu à plus de 40 endroits au pays. Les comités de révision doivent être formés d'au moins deux membres du Tribunal (ils peuvent toutefois n'en comporter qu'un seul, si le client est d'accord). Au niveau de révision, les clients peuvent assister à l'audience et ils ont alors la possibilité de témoigner.

Au niveau d'appel, les audiences ont lieu à Charlottetown, l'appel devant être entendu par au moins trois membres du Tribunal qui ne faisaient pas partie du comité de révision. Comme seules les preuves documentées sont alors admises, les clients choisissent habituellement de ne pas être présents.

Le Tribunal tire également profit de la technologie en offrant des audiences sous forme de vidéoconférences – les clients, leurs représentants et les membres du Tribunal peuvent ainsi se trouver en divers endroits au pays lors de l'audience. Tous les services sont offerts aux clients dans la langue de leur choix.

Le Tribunal exerce également un large éventail d'activités à l'appui du processus d'audience, dont la préparation des documents de la demande, le soutien aux décisions, l'établissement du rôle, l'assurance de la qualité, les services consultatifs et juridiques, la formation et le perfectionnement professionnel des membres, le soutien des systèmes, les services de communications et de renseignements ainsi que l'administration générale.

3.0 Rôle du Portefeuille

Depuis 1944, Anciens Combattants Canada, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, joue un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le

bien-être économique, psychologique et physique des anciens combattants, des membres admissibles des Forces canadiennes ainsi que des civils admissibles et de leurs familles.

3.1 Responsabilités

Ministre

Le ministre des Anciens Combattants est responsable d'Anciens Combattants Canada devant le Parlement. Le président du TACRA, un organisme indépendant quasi-judiciaire, rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre et il est comptable à celui-ci de l'utilisation des ressources du TACRA.

Sous-ministre

Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada est responsable des deux secteurs d'activités du Programme des Anciens Combattants; une sous-ministre déléguée et trois sous-ministres adjoints doivent lui rendre compte.

Sous-ministre déléguée

La sous-ministre déléguée rend compte au sous-ministre et, à sa demande, joue un rôle directeur relativement à certaines questions précises dans le cadre des deux secteurs d'activités.

Sous-ministres adjoints

Le sous-ministre adjoint, **Services aux anciens combattants**, est responsable de deux secteurs de services (Pensions et allocations et Soins de santé) faisant partie du secteur d'activités des avantages et services et il rend compte au sous-ministre.

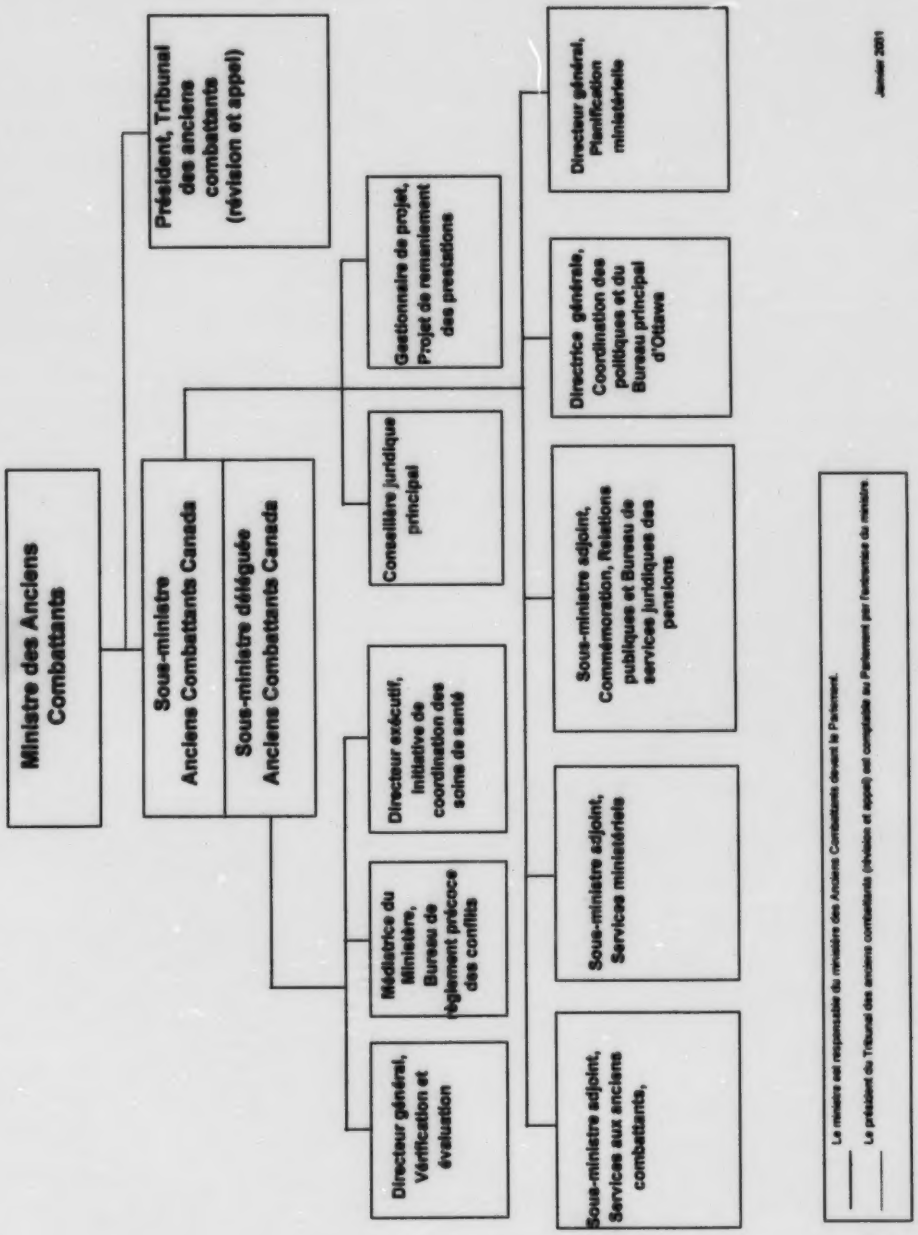
Le sous-ministre adjoint, **Commémoration, Relations publiques et Bureau de services juridiques des pensions**, est responsable de deux secteurs de services (Défense des droits et Commémoration) faisant partie du secteur d'activités des avantages et services et il rend compte au sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint, **Services ministériels**, est responsable du secteur d'activités de l'administration ministérielle et il rend compte au sous-ministre.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

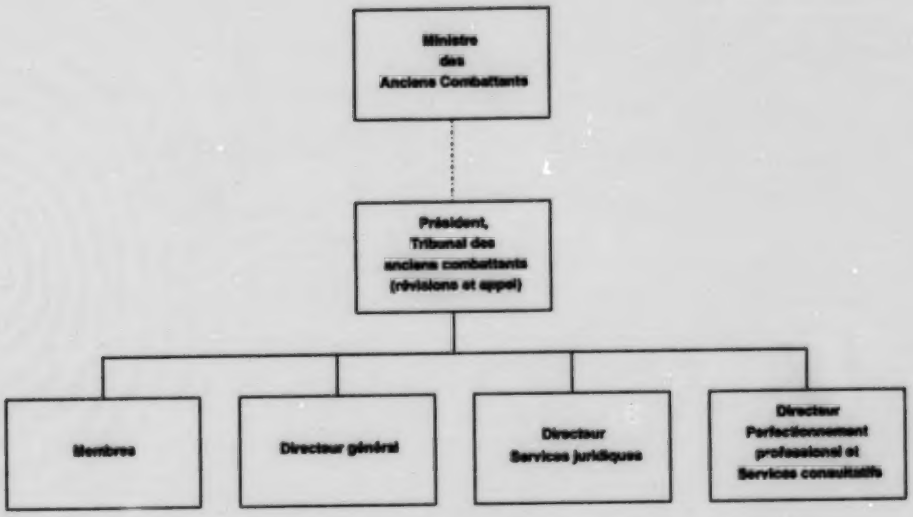
Le **président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est responsable du secteur d'activités du TACRA et il rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre.

Figure 1: Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants



Les changements récents apportés à l'organigramme du portefeuille d'ACC figureront dans les futurs rapports.

Figure 2: Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est tenu de rendre compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre et est comptable au ministre de l'utilisation des ressources du Tribunal.

mars 2001

Cadre de fonctionnement

Les deux défis que doit relever le Portefeuille – adapter les services aux données démographiques et faire participer les Canadiens – illustrent bien les influences sociales et économiques auxquelles il est soumis.

1.0 Continuer d'améliorer nos services

Le vieillissement et la diminution de la clientèle de base du Portefeuille – c.-à-d. les anciens combattants ayant servi en temps de guerre –, jumelés à l'augmentation croissante de la clientèle des FC, continuent de représenter les facteurs extérieurs les plus déterminants sur le fonctionnement du Portefeuille.

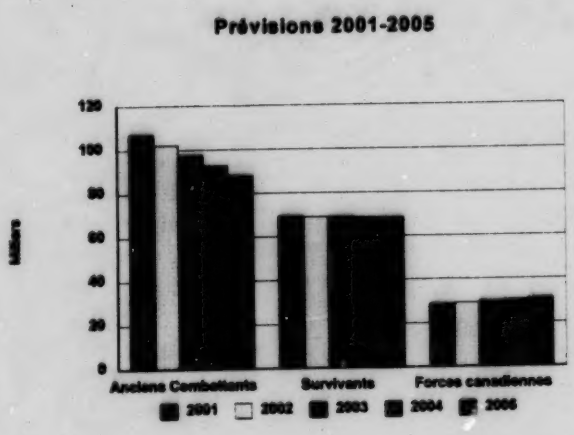
Figure 3 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre

Au Canada, environ 10 % de tous les aînés sont des anciens combattants, et 30 % des anciens combattants bénéficient d'avantages et de services offerts par ACC. Au 31 mars 2001, on estimait à 356 813 le nombre total d'anciens combattants au Canada.

	Au 31 mars 2001	Âge moyen
Première Guerre mondiale	282	100
Seconde Guerre mondiale	339 690	78
Corée	16 842	69
Total	356 813	78

Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre (Première Guerre mondiale, Seconde Guerre mondiale ou guerre de Corée) représentent un pourcentage important de la population des aînés. Au Canada, environ 10 % de tous les aînés sont des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et, chez les hommes, un aîné sur cinq est un anciens combattants. La population d'anciens combattants continue néanmoins de diminuer. Si l'espérance de vie est actuellement de 75 ans chez les hommes au Canada, la moyenne d'âge des anciens combattants était, en 2001, de 78 ans et devrait, selon les prévisions, passer à 82 ans en 2005. En 2001, il y avait en tout 356 813 anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Leur nombre devrait diminuer d'un tiers environ, passant à 255 027 en 2005. Il importe de noter que ce ne sont pas tous les anciens combattants qui bénéficient des avantages offerts par ACC, même si un nombre croissant d'entre eux présentent une demande pour la première fois.

Figure 4 : Nombre prévu de clients par type



La diminution du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre signifie que la clientèle du Ministère devrait changer considérablement au cours des cinq prochaines années. En même temps que diminuera cette clientèle, le nombre d'anciens combattants et de membres actifs des FC augmentera. Cette tendance, associée à une stabilité relative du nombre de survivants, fera en sorte que la proportion de vétérans dans la clientèle totale du Ministère passera de 52,2 % à 46,9 % en 2005. Durant la même période, le pourcentage de membres des FC dans la clientèle totale d'ACC passera de 13,9 % à 16,6 % et le pourcentage de survivants, de 33,8 % à 36,5 %.

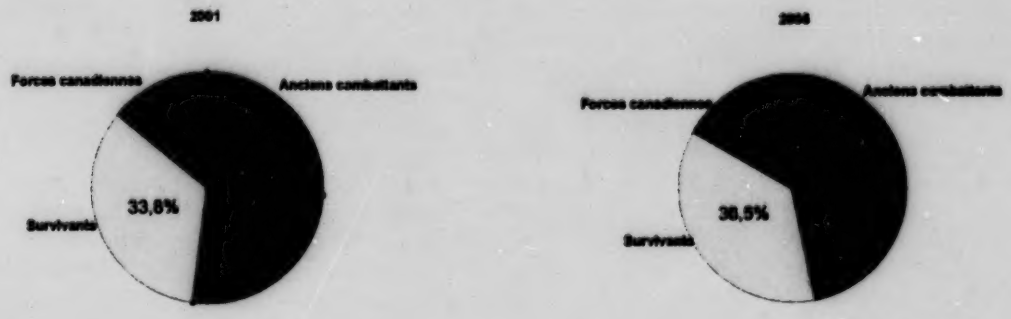
Au cours de la dernière décennie, la clientèle des FC s'est accrue rapidement. Le rythme de croissance devrait à présent ralentir et se situer à 2 % par an au cours des cinq prochaines années. Ces prévisions ne tiennent pas compte des membres toujours actifs des FC qui, depuis octobre 2000, sont admissibles à des prestations pour des blessures subies dans l'exercice de leurs fonctions au Canada. À l'heure actuelle, quelque 1 300 clients sont devenus admissibles à des prestations.

Chaque groupe de clients a des besoins différents et, par conséquent, exige un large éventail de services et d'avantages. Les soins dont les anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont besoin sont d'ordre gérontologique. Ces anciens combattants doivent être évalués plus fréquemment, car leur étant de santé se détériore rapidement. La tâche du personnel responsable des plans de traitement – en particulier, les conseillers et les professionnels de la santé – est beaucoup plus exigeante.

Les clients des FC sont par contre plus jeunes et, en général, leurs demandes sont plus complexes. Il existe une documentation importante sur leur cas et les affections dont ils souffrent sont plus compliquées, ce qui exige dans certains cas des recherches approfondies. Les clients qui ne sont pas satisfaits d'une décision rendue au premier niveau sont plus susceptibles de demander une révision et, s'ils échouent encore, d'interjeter appel. Certains de ces clients ont servi dans des zones

de service spécial, ils ont de jeunes enfants et, lorsqu'ils quittent les Forces, ils doivent réintégrer la vie civile. Anciens Combattants Canada est conscient des difficultés de ce passage et s'efforce de le faciliter grâce à des initiatives comme le Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes.

Figure 5 : Clients d'Anciens Combattants



La clientèle d'ACC devrait changer considérablement au cours des cinq prochaines années. Compte tenu de l'augmentation prévue du nombre de clients des FC et de la diminution rapide du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, ces derniers devraient représenter moins de la moitié de la clientèle d'ACC en 2005. Ce changement au niveau des données démographiques ne réduira pas – mais plutôt alourdira – la tâche du personnel chargé de fournir des services aux différents groupes de clients.

2.0 Mieux faire participer nos clients et l'ensemble des Canadiens

La participation des citoyens aux décisions qui les concernent constitue une composante essentielle de toute société vivante. Au Canada, nous croyons que l'efficacité de la démocratie passe par la consultation et la participation des citoyens. À Anciens Combattants, nous faisons participer non seulement notre clientèle, mais aussi tous les Canadiens.

Nous consultons nos anciens combattants et nos autres clients (ou leurs représentants) sur la conduite de nos opérations au jour le jour. Nous avons ainsi travaillé en étroite collaboration avec toutes les organisations d'anciens combattants – et établi des partenariats avec nombre d'entre eux – afin d'améliorer nos programmes et nos services. Nous les consultons sur toutes les initiatives importantes et, dans certains cas, nous les faisons participer activement à nos projets. Mentionnons, à titre d'exemple, l'aide que nous avons apportée à la LRC lors du rapatriement des restes d'un militaire dont on ne connaissait pas l'identité pour la Tombe du soldat inconnu.

L'Approche pour un service axé sur le client, mise en place l'an dernier, constitue un autre exemple de la participation de nos clients, de concert avec les organismes d'anciens combattants. On encourage fortement les clients et leurs dispensateurs de soins à participer aux décisions qui les touchent.

Il ne faut pas oublier qu'en plus de notre clientèle, qui bénéficie d'avantages et de services, nous servons l'ensemble de la collectivité par le biais de notre Programme de commémoration. Ce programme met principalement l'accent sur l'éducation et la participation communautaire. En matière d'éducation, nos efforts se concentrent sur l'élaboration de produits innovateurs destinés aux jeunes Canadiens. Quant à notre activité dans le domaine de la participation communautaire, elle vise à élaborer et promouvoir les activités commémoratives au niveau local.

Au cours de l'été 2000, ACC a mené la plus importante consultation nationale à avoir jamais été effectuée au Canada sur la commémoration. Plus de 5 500 contacts ont été établis avec des organismes d'anciens combattants, des responsables provinciaux et municipaux, et des citoyens de tous horizons. Les résultats de cette consultation devraient être rendus publics au milieu de l'année 2001.

La semaine qui précède le jour du Souvenir (11 novembre) a été baptisée Semaine des anciens combattants. C'est à cette époque de l'année que les Canadiens tournent leurs pensées vers ceux qui ont sacrifié leur vie pour leur pays. La fierté des Canadiens à l'endroit des militaires, hommes et femmes, qui ont servi – et servent encore – le Canada est alors à son apogée. Il nous incombe de faire participer tous les Canadiens, par le biais de nos activités commémoratives, afin de susciter chez eux un sentiment de fierté nationale tout au long de l'année.

3.0 Définition du terme «ancien combattant»

Le 29 mars 2001, le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement du Canada considérerait désormais comme des « anciens combattants » les anciens membres des FC qui satisfont aux exigences de la classification des professions du ministère de la Défense nationale et qui ont été libérés honorablement des Forces. Ces exigences s'appliquent également aux membres des FC qui ont servi dans les Forces de réserve, dans des zones de service spécial et au Canada même. On se trouve ainsi à reconnaître le risque potentiel auquel sont exposés tous les membres des FC lorsqu'ils prêtent le serment d'allégeance et portent l'uniforme canadien.

Réalisations en matière de rendement

Portefeuille des Anciens Combattants Ressources financières en 2000-2001 (en millions de dollars)		
	Anciens Combattants Canada	**Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	1 995,1	9,7
Autorisations totales	*2 129,2*	*10,3*
Dépenses réelles	2 098,6	10,0
ETP réels (équivalents temps plein)	3 212	105

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales); et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 2000-2001). Nous avons ajouté le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

Pour pouvoir atteindre ses objectifs stratégiques, le Portefeuille a dû beaucoup compter sur le dévouement et le professionnalisme de ses employés. C'est grâce à leurs efforts constants auprès de sa clientèle qu'ACC a pu devenir un chef de file au niveau de l'excellence du service. Certaines des réalisations les plus méritoires ont été saluées par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et par le président du TACRA. On en trouvera un compte rendu à la page 89 du présent rapport.

« Vous êtes si gentils, si attentionnés, si compréhensifs et d'un si grand secours. J'espère qu'ACC se rend compte à quel point vous jouez un rôle important dans la vie des anciens combattants. »

1.0 Pensions et allocations et soins de santé

Objectif stratégique :

Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

Ressources affectées à l'objectif stratégique	ETP	(millions de dollars)
	2 519	1 979,8

Principaux partenaires

- Organisations d'anciens combattants
- Ministères de la santé des provinces et des territoires
- Défense nationale
- Santé Canada
- Organismes communautaires bénévoles dans tout le pays
- Croix-Bleue du Canada Atlantique
- Gendarmerie royale du Canada
- Province de Québec
- Industrie Canada
- Développement des ressources humaines Canada

Continuum de services

Anciens Combattants Canada élabore actuellement différentes solutions dans le cadre du projet de continuum de services afin de répondre aux besoins des anciens combattants des FC et de leur famille. Le continuum de services désigne, en matière de prestation de services et de programmes, une approche homogène sur laquelle tous les changements de programmes et de politiques sont basés et dont l'objectif consiste à répondre aux besoins des clients en utilisant toutes les ressources disponibles. Cette approche fondée sur le partenariat met l'accent sur le « courtage » de services et sur le comblement des lacunes au besoin, par opposition à la mise en place de services et de programmes qui existent déjà à l'extérieur du Ministère. Par le biais d'une série de forums régionaux, ACC amorce un dialogue avec les principaux organismes fédéraux, provinciaux, municipaux et bénévoles qui ont comme clientèle commune les anciens combattants des FC.

Ces discussions aident à identifier des stratégies permettant de répondre aux besoins complexes des anciens combattants des FC. On est en train d'élaborer un document d'orientation basé sur les résultats, qui pourra servir à planifier et mettre en oeuvre des changements aux programmes, aux critères d'admissibilité et à la prestation de services destinés à cette clientèle précise.

Approche pour un service axé sur le client / Réseau de prestation des services aux clients / Projet de remaniement des prestations

Résultat escompté

- Prestation de services opportune, uniforme et équitable

Dans le cadre du PRP, qui fait partie de la stratégie globale de prestation de services d'ACC , on a mis en oeuvre, le 19 mars 2001, la version 2 du Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) afin de soutenir la prestation des services et des programmes du Ministère liés au soutien financier, aux pensions d'invalidité et aux soins de santé. Le RPSC s'inscrit dans la stratégie d'ACC visant à préparer le passage à une prestation de services en direct – un processus qui exige de nouveaux modèles de fonctionnement, une revitalisation des partenariats ainsi qu'une interaction directe avec nos clients. Ce logiciel intégré permet de rationnaliser et de moderniser nos procédés administratifs; d'accroître la capacité d'ACC de contribuer à l'évolution et à l'exécution des programmes sociaux canadiens (en particulier, ceux qui touchent les anciens combattants); et d'adhérer au principe d'excellence au niveau de la prestation de services en mettant en place les procédés et les systèmes de soutien appropriés.

Suite à l'élaboration, dans chaque région, d'un plan coordonné à l'échelle nationale, on a pu terminer en mars 2001 la mise en place, d'un océan à l'autre, de l'ASAC. Durant l'exercice 2000-2001, chaque bureau de district au pays a offert à ses employés une formation associée aux principes et aux outils opérationnels de l'ASAC, y compris les procédures et les outils utilisés pour l'examen préalable, l'évaluation axée sur le client et la planification des soins. Depuis mars 2001, tous les bureaux de district utilisent l'ensemble des outils de l'ASAC liés à la gestion des cas et aux services aux clients, lesquels outils sont à présent disponibles dans le RPSC. L'intégration des systèmes permet aux employés en poste partout au pays de former une seule équipe dont l'objectif est de mieux servir les clients.

Les principaux avantages du RPSC sont les suivants :

- maintien et amélioration des services aux clients
- continuité à long terme des services offerts aux anciens combattants
- sécurité et exactitude des renseignements sur les clients
- efficacité opérationnelle
- milieu de travail qui offre un travail qui a du sens et qui favorise le bien-être des employés

Une ***médaille d'or*** a été décernée au RPSC lors de la cérémonie des prix de distinction organisée dans le cadre de la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale, en octobre 2000.

Projet Anciens Combattants Canada – Forces canadiennes

L'objectif du Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC), qui a été mis en oeuvre officiellement en juin 1998 au sein du Ministère, est de jouer un rôle directeur et de servir de point de convergence pour toutes les

questions relatives à l'amélioration des services offerts aux FC. Un échange d'employés – en l'occurrence, des agents de liaison du MDN et d'ACC – a également été mis en place afin de faire mieux connaître et comprendre les programmes et les services de chaque ministère.

Résultat escompté

- Amélioration de la qualité de vie

ACC, de concert avec le MDN, a conseillé le gouvernement à l'égard de la réponse aux recommandations tirées du rapport *Pour aller de l'avant – Plan stratégique pour l'amélioration de la qualité de vie dans les FC*, présenté par le *Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants* (CPDNAC) en octobre 1998. Les 89 recommandations visaient les salaires et allocations, la crise du logement, les militaires blessés et retraités, les anciens combattants, les familles des militaires et les étapes de transition. [Seize recommandations concernent ACC et ont trait aux soins donnés aux militaires blessés et retraités et aux anciens combattants.] Le 25 mars 1999, le gouvernement a approuvé toutes les recommandations du CPDNAC et a présenté sa réponse dans une série exhaustive de mesures sur la *qualité de vie*.

Depuis lors, les responsables du Projet ont coordonné différentes activités destinées à soutenir l'*Initiative sur la Qualité de vie* mise en oeuvre par le Ministère. Les progrès réalisés sont énumérés chaque année dans le rapport sur la qualité de vie dans les FC présenté au CPDNAC. Le rapport 2001 a été terminé en février de cette année.

Durant toute cette période, ACC a collaboré étroitement avec le MDN et d'autres intervenants sur une foule de questions. Au nombre des réalisations de l'exercice 2000-2001, il convient de mentionner, outre la mise sur pied de groupes de travail chargés de résoudre les problèmes relatifs à la rapidité de transmission des documents, des dossiers électroniques et des rapports médicaux :

- l'administration, conjointement avec le MDN, du *Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles* (on a terminé, en septembre 2000, l'évaluation de la première année d'activité, et on examine actuellement les recommandations en vue de les mettre en oeuvre);

- les activités d'élaboration liées à la mise en oeuvre, le 1er avril 2001, du *Service d'aide* d'ACC, un service de consultation professionnel, bénévole et confidentiel destiné aux anciens membres des FC et à leur famille. Ce service est offert par une équipe de conseillers en poste partout au pays, le premier contact étant établi par le biais d'un service téléphonique sans frais qui fonctionne jour et nuit, sept jours sur sept;

- la mise sur pied du *Conseil consultatif ACC-FC* en juillet 2000. Les membres du conseil sont issus de différents milieux – universitaires, chercheurs, praticiens, employés des principaux organismes fédéraux ayant comme clientèle les membres anciens et actuels des FC, membres de groupes d'intervenants ainsi qu'un membre ancien et actuel des FC (le Conseil constitue un moyen d'échange de vues sur la modernisation des programmes, des politiques et des services

d'ACC afin de répondre aux besoins complexes des membre anciens et actuels des FC et de leurs familles);

- le lancement du *Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC* – il s'agit d'employés d'ACC qui collaborent à temps plein (au besoin) avec les conseillers de secteur des bureaux de district du Ministère et en liaison avec les gestionnaires de cas des FC dans les principales bases militaires afin d'aider les membres des FC libérés et leur famille à passer de la vie militaire à la vie civile; et

- les efforts accrus visant à faire mieux connaître les programmes, les avantages et les services offerts par ACC aux membres des FC et à sensibiliser davantage le personnel d'ACC aux problèmes des FC. Quelque 20 000 membres des FC ont participé à des séances d'information ou à des ateliers/séminaires dans le cadre d'activités organisées dans l'ensemble du Portefeuille, au niveau national, régional et des bureaux de district. La compréhension des besoins du personnel des FC constitue une priorité pour le Ministère, qui y voit un facteur essentiel à l'amélioration des services. Pour atteindre ce but, le Portefeuille organise des ateliers de façon continue et élabore et distribue différents outils d'apprentissage (p. ex. le dépliant sur le SSPT qui a été distribué à tous les employés du Secteur des services aux anciens combattants à l'automne 2000, et la vidéo sur les victimes de la paix, en cours de réalisation).

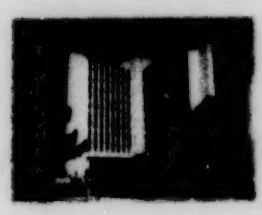
Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le PAAC aide les clients à rester autonomes et en bonne santé dans leur maison ou au sein de leur communauté en fournissant un large éventail de services aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité. Un certain nombre de résultats positifs ont été obtenus dans le cadre de ce programme au cours de l'année écoulée. Mentionnons, entre autres :

- amélioration continue de la qualité des soins fournis aux clients placés dans des établissements de soins de longue durée;
- important soutien fourni aux proches qui dispensent des soins afin d'atténuer le fardeau physique, émotionnel et financier que représentent les soins dispensés à un parent âgé ou infirme; et
- aide coordonnée en matière de soins palliatifs afin de permettre aux anciens combattants de « mourir dignement » dans leur maison, entourés de leurs proches et de leurs amis.

En 2000-2001, environ 68 900 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 163 millions de dollars. Le chiffre des dépenses vient confirmer le fait que, si la participation au programme continue de diminuer, le nombre d'éléments et les niveaux de dépenses par client augmentent, les clients vulnérables et âgés qui ont des besoins de soins de santé plus complexes et plus considérables étant de plus en plus nombreux.

Hôpital Sainte-Anne



Situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et reconnu comme un centre d'excellence aussi bien au Canada qu'à l'étranger, l'Hôpital Sainte-Anne est le seul établissement gérontopsychiatrique et de soins de longue durée encore administré par Anciens Combattants Canada. Plus de 550 anciens combattants et civils admissibles y sont hospitalisés.

Les services de soins de santé aux anciens combattants constituent une priorité pour le gouvernement du Canada. À l'Hôpital Sainte-Anne, nous nous efforçons d'offrir la meilleure qualité possible de soins et de services. Des programmes d'avant-garde sont mis en place afin de maintenir l'autonomie et la diginité des pensionnaires. Mentionnons, entre autres, le Programme de prévention des chutes, le Programme de réduction des mesures de contention ainsi que le Programme de sensibilisation à la douleur, qui contribuent tous à élargir la perspective de l'hôpital.

Au cours de l'année 2000, une plaque a été remise à l'Hôpital par la section de Montréal de la Société Alzheimer afin de saluer le niveau d'excellence de l'établissement en rapport avec la mise en oeuvre de programmes axés sur les personnes atteintes de déficits intellectuels. Le prestigieux Prix du leadership pour l'innovation dans la prestation de services a également été décerné par l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada à l'équipe d'étude de la dysphagie, qui a conçu un programme d'alimentation amélioré, unique en Amérique du Nord. Ces programmes, ainsi que de nombreux autres programmes, ont été présentés à Montréal en avril 2001 durant la Conférence nationale sur les pratiques exemplaires en soins de longue durée.

Tout en continuant d'effectuer des recherches afin d'offrir des services de pointe à une population vieillissante, l'Hôpital Sainte-Anne tourne son regard vers l'avenir, notamment en participant tous les trois ans au processus d'accréditation établi par le Conseil canadien d'agrément des services de santé et en poursuivant son processus rigoureux d'amélioration continue de la qualité. Pour permettre à ses pensionnaires de vivre dans un milieu mieux adapté à leurs besoins, l'Hôpital Sainte-Anne s'est en outre engagé dans un processus de modernisation et de revitalisation. L'établissement cherche actuellement à obtenir l'argent nécessaire pour financer un important projet de rénovations qui permettra à sa clientèle vieillissante de profiter d'un environnement plus sain et plus sécuritaire.

Organisations d'anciens combattants

Le Ministère attache beaucoup d'importance aux rapports étroits qu'il a établis, partout au pays, avec les nombreuses organisations d'anciens combattants et avec d'autres groupes qui s'efforcent de résoudre les problèmes auxquels font face aujourd'hui les anciens combattants et leurs familles. La collaboration et la communication permanentes avec ces groupes continuent de produire des avantages considérables pour nos clients communs. Voici quelques faits saillants de cette collaboration avec nos partenaires :

- En 2000-2001, ACC a participé à des consultations très fructueuses avec l'organisation qui regroupe les ACMM concernant l'indemnisation forfaitaire versée aux ACMM. Le Ministère a aussi été conseillé au sujet du service en temps de guerre et de la documentation historique. Des réunions ont également été organisées avec les dirigeants de différents groupes de civils étrangers visés par le projet de loi C-23 (*Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*).

- En juillet 2000, la Direction de la promotion de la santé a effectué une vaste consultation dans le cadre de notre partenariat avec Santé Canada sur la prévention des chutes. La LRC, les Amputés de guerre, les gardiens de la paix, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants autochtones ainsi que l'Association des infirmières militaires du Canada ont participé à la consultation. Ces groupes ont alors accepté de participer de façon soutenue à la mise en oeuvre de l'Initiative sur la prévention des chutes au niveau local dans trois régions pilotes (Atlantique, Ontario et Pacifique).

- La Direction des soins en établissement a consulté régulièrement le Comité consultatif de gérontologie ainsi que le Comité des soins de longue durée sur les moyens d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de soins de longue durée. La Direction a également collaboré avec la LRC à la préparation des documents à soumettre au Conseil canadien d'agrément des services de santé. ACC a aussi continué de collaborer étroitement avec le Conseil de gérontologie, qui comprend une forte représentation d'organisations d'anciens combattants.

- Le Conseil consultatif ACC-FC a été mis sur pied en juillet 2000. Son mandat consiste à fournir des conseils éclairés et à faire des recommandations à la direction d'ACC pour ce qui est de réviser les politiques, les programmes et les services existants (ou d'en élaborer de nouveaux) afin de répondre aux besoins des clients des FC et de leurs familles. Sont représentés au sein du Conseil : les Anciens combattants de l'Armée, de la Marine et des Forces aériennes au Canada, l'Association canadienne des vétérans des forces des Nations Unies chargées du maintien de la paix, l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, Association des anciens combattants de la guerre du Golfe du Canada, la LRC ainsi que le Conseil national des associations d'anciens combattants.

- La TRN composée de représentants d'ACC, du ministère des Affaires indiennes et du Nord, du MDN ainsi que des anciens combattants des Premières Nations a accompli des progrès dans la rédaction d'un rapport sur le traitement accordé aux anciens combattants des Premières Nations et leur famille durant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. ACC continue de collaborer avec les autres ministères et avec les organismes d'anciens combattants des Premières Nations afin de résoudre les problèmes auxquels sont confrontés ces anciens combattants et leur famille. Le Ministère s'efforce également de cerner les préoccupations des Métis et des Indiens non inscrits qui ont combattu durant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée.

- Lors de la conception et de l'élaboration du portail Internet Info-Aînés, qui connaît un énorme succès, le Ministère a invité la LRC à échanger avec lui au

sujet de l'objectif du site et des principaux résultats (mobilisation des clients et participation des aînés). La LRC et l'Organisation nationale de services aux anciens combattants ont également été invités à participer à l'amélioration permanente du site Web.

- Dans le cadre du Programme d'accès aux collectivités (PAC) et comme complément au portail Internet Info-aînés, 46 sites PAC ont été créés dans les filiales de la LRC, partout au pays, par le biais d'un partenariat triangulaire entre Industrie Canada, ACC et les filiales de la LRC. Des programmes de promotion de la santé devraient être mis en oeuvre à partir de ces sites à l'automne 2001. Le succès du projet est en grande partie attribuable à la solidité du partenariat entre ACC et la LRC.

*(On trouvera de plus amples renseignements sur ces initiatives à la page 30 du présent rapport.)

Anciens combattants de la marine marchande

Résultat escompté

- indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie

Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Sont admissibles tous les ACMM du Canada et de Terre-Neuve, qui ont servi durant les deux guerres mondiales et la guerre de Corée et qui n'étaient pas membres des Forces armées. Ces paiements sont offerts en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre et des opportunités qu'ils ont alors perdues.

Une somme de 50 millions de dollars a été affectée au départ à ce poste. Les paiements, établis selon la durée du service, se situent entre 5 000 $ et 20 000 $ (un supplément de 20 % est également versé aux anciens prisonniers de guerre). Les ACMM et les survivants avaient jusqu'au 31 juillet 2000 pour présenter une demande.

Comme le Ministère ne pouvait connaître ses obligations totales tant que toutes les demandes n'auraient pas été jugées, les requérants dont la demande a été acceptée n'ont reçu jusqu'ici que 60 % du paiement auquel ils étaient admissibles. Compte tenu du grand nombre de demandes, une somme additionnelle de 20 millions de dollars a été affectée à ce poste en octobre 2000. Au 31 mars 2001, le Ministère avait reçu 13 928 demandes et versé 50,7 millions de dollars pour les 7 063 demandes acceptées. Le Ministère a également reçu 2 695 demandes de révision.

Le Projet de la Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité à une pension

Ce projet a pour but d'élaborer et de mettre en oeuvre de nouvelles lignes directrices en matière d'admissibilité et d'évaluation pour le programme de pensions d'invalidité. Des consultations ont été entreprises en 1999 au sein du Ministère et

auprès des organismes d'anciens combattants, et une équipe de projet a été mise sur pied à l'automne 2000.

Les objectifs du projet sont les suivants : accroître l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions rendues – et des évaluations effectuées – à l'égard des invalidités ouvrant droit à pension; et augmenter la transparence du processus et de la prise de décision ainsi que l'obligation de rendre compte. Dans la nouvelle Table, on adoptera à l'égard de l'évaluation des invalidités une approche plus globale qui comprendra une évaluation de l'invalidité elle-même et de la qualité de vie. On tiendra compte des effets des états indemnisés sur les systèmes de l'individu ainsi que de la capacité de celui-ci de satisfaire à certaines exigences sociales et domestiques.

Les lignes directrices actuelles sur l'admissibilité à une à pension comprennent une description médicale et scientifique des blessures et des maladies pour lesquelles une demande de pension peut être présentée. Les nouvelles lignes directrices reposeront sur les bases suivantes : éléments dignes de foi (c.-à-d. examen par des spécialistes de disciplines connexes, recherche et littérature médicales) ainsi que lignes directrices déjà établies par différents organismes d'indemnisation des invalidités au Canada, aux États-Unis et en Australie. En mars 2001, on a mis la dernière main à une ébauche détaillée de la Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité. Des consultations dans les régions et auprès des organismes d'anciens combattants et du TACRA ont lieu actuellement. On est également en train de mettre à l'essai les nouvelles lignes directrices ainsi que les procédés administratifs connexes.

Comité sur le syndrome de stress post-traumatique et sur la guerre du Golfe

On a fusionné le Comité sur le SSPT et le Comité sur la guerre du Golfe et on a confié au nouveau comité le mandat de coordonner toutes les activités, communications, recherches et initiatives d'ACC concernant le SSPT et les questions liées à la guerre du Golfe. Cette mesure a été prise pour répondre aux besoins particuliers, d'une part, des clients souffrant du SSPT et (ou) d'autres troubles psychiatriques associés au stress et, d'autre part, des militaires ayant servi durant la guerre du Golfe. Plusieurs documents ont été publiés en février 2001, y compris Directives concernant l'évaluation psychiatrique – Table des invalidités, Directives concernant le diagnostic et l'établissement de rapports dans les cas d'invalidité résultant d'affection psychiatrique, Protocole relatif aux pensions d'invalidité et aux soins de santé et Feuillet de renseignements sur les soins de santé à l'intention de clients ayant des troubles psychiatriques. Une brochure de promotion de la santé portant sur le SSPT a également été produite.

Projet de loi C-41 (*Loi portant modification de la législation concernant les avantages pour les anciens combattants*)

Durant l'exercice 2000-2001, le Ministère a soutenu l'élaboration et l'adoption du projet de loi C-41, qui comportait des modifications à 17 lois. Ce projet de loi, devenu le chapitre 34 des Lois du Canada

Résultat escompté

- Amélioration du niveau de vie

de 2000, est entré en vigueur le 27 octobre 2000. Le paragraphe 21(4) de la *Loi sur les pensions* est abrogé, ce qui permet à tous les membres des FC souffrant d'une invalidité liée au service de recevoir une pension d'invalidité durant leur service. On assure ainsi l'équité d'accès aux services et aux avantages pour tous les membres des FC, sans égard au fait que la personne ait été blessée au Canada ou à l'étranger.

La nouvelle loi prévoit aussi l'accès sans restriction à la pension d'ancien combattant et aux prestations de soutien du revenu aux membres de groupes de civils ayant servi outre-mer durant la guerre, en particulier le personnel de la Croix-Rouge canadienne, de l'Ambulance Saint-Jean, de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, du Corps des pompiers canadiens et du Service transocéanique (pilotes ayant assuré le convoyage d'appareils au-dessus de l'Atlantique). D'autres modifications mineures ont également été apportées à la législation sur les anciens combattants, notamment :

- permettre aux pensionnés pour invalidité qui sont mariés (ou conjoints de fait) de toucher ensemble une pension au taux applicable à une personne mariée;
- élargir le pouvoir de remise à tous les types de trop-payés de prestations d'ancien combattant, tout en améliorant le processus de recouvrement sans causer de préjudice aux intéressés;
- reformuler les dispositions régissant l'évaluation des prestations d'invalidité provenant de l'extérieur (indemnisation des accidentés du travail, pension d'invalidité des Nations Unies, montant adjugé par la cour pour blessure personnelle);
- assurer le versement, pendant un an, de la pension d'un ancien combattant décédé à l'égard de la personne ayant la garde de ses enfants;
- modifier la formule d'indexation des pensions; et
- clarifier le processus d'échange et d'utilisation des renseignements sur les clients.

En mars 2001, on a commencé à verser plus de 1 300 pensions d'invalidité à des membres toujours actifs des FC.

Projet de loi C-23 (*Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*)

La plupart des programmes administrés par Anciens Combattants Canada contiennent des dispositions concernant le conjoint (ou le conjoint de fait) des anciens combattants et des civils admissibles. Le projet de loi C-23 (devenu le chapitre 12 des Lois du Canada de 2000) a permis d'apporter des modifications à sept lois dominantes afin d'étendre à tous les conjoints les mêmes avantages et obligations qu'aux autres conjoints, tout en maintenant une distinction juridique claire entre les personnes mariées et celles qui ne le sont pas. Ces modifications, qui sont entrées en vigueur le 31 juillet 2000, sont en accord avec celles apportées, par le même projet de loi, à 61 autres lois fédérales qui prévoient des avantages et

des obligations en fonction de la relation qu'une personne a avec une autre personne. Des modifications du même genre ont été ébauchées, en collaboration avec le ministère de la Justice, afin d'étendre les mêmes politiques aux textes réglementaires appliqués par ACC.

Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé

Ce système privé appartient à un tiers entrepreneur et est utilisé par ACC, le MDN et la GRC pour traiter les demandes de soins de santé de leurs clients. Le contrat de service de ce système englobera le volet « administration des avantages » du PAAC et des programmes de soins ainsi que le traitement des demandes pour le compte d'ACC, du MDN et de la GRC. La Direction générale des soins de santé a eu des discussions bilatérales qui ont abouti à des ententes avec les deux partenaires du Ministère au sujet du partage des services du contrat portant sur les demandes de soins de santé. On évalue à 20 millions de dollars les économies que le gouvernement fédéral réalisera uniquement pour le développement du système. Autre résultat : la transmission d'une information de gestion détaillée a permis aux deux partenaires d'ACC de mieux gérer les programmes de soins de santé offerts à leur personnel.

Le projet actuel, qui vise à englober dans le contrat aussi bien l'administration du PAAC que la gestion de la transition pour le compte d'ACC et de ses partenaires, représente des économies considérables pour les trois ministères. Il serait superflu et peu rentable pour le gouvernement que les trois ministères lancent des appels d'offres séparés et, en bout de ligne, élaborent des systèmes de traitement pratiquement identiques dans le cadre de contrats distincts.

Stratégie de soins de longue durée

Résultat escompté

- les soins qui conviennent sont fournis à l'endroit pertinent

Conformément à sa stratégie pluriannuelle visant à offrir des soins de longue durée efficaces, ACC a :

- autorisé le paiement pour 850 lits d'accès prioritaire inutilisés;
- poursuivi le projet pilote de soins à domicile à l'égard des anciens combattants ayant servi outre-mer afin d'assurer des soins appropriés aux clients qui attendent une place dans un établissement de soins de longue durée;
- coordonné la tenue d'une réunion sur les pratiques exemplaires à l'intention des dispensateurs de soins de longue durée;
- continué de faire remplir le questionnaire sur la qualité des soins aux familles et aux clients;
- pris contact avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé afin de le sensibiliser aux clients d'ACC et à leur admissibilité dans les établissements de soins de longue durée; et
- ouvert un centre de jour à Broadmead Lodge.

Stratégie nationale de promotion de la santé

On trouvera ci-après une description de ce qui a été réalisé durant l'exercice 2000-2001 dans le cadre de cette stratégie :

Initiative en matière de prévention des chutes

Résultat escompté

- meilleure santé possible

Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont décidé de collaborer à un programme pilote communautaire de prévention des chutes. Trois régions – Atlantique, Ontario et Colombie-Britannique – participent à ce programme.

Les chutes constituent la principale cause de blessures entraînant la mort chez les personnes âgées au Canada, et elles représentent plus de la moitié des blessures subies par les aînés. Elles entraînent souvent un déclin irréversible des fonctions, le placement en établissement et la mort. Elles coûtent très cher au régime de santé du Canada et ont de très graves conséquences pour les personnes âgées. Environ un million de personnes âgées vivant au sein de la collectivité (ou une personnes âgée sur trois) fait au moins une chute par an. Chez les anciens combattants de plus de 65 ans, dont l'état de santé n'est pas aussi bon que l'ensemble des aînés, l'incidence des chutes est de 38 %.

Le projet pilote pourrait rejoindre près de 70 % des clients d'ACC qui ont servi durant la guerre et environ 60 % de toutes les personnes âgées au Canada.

Anciens Combattants Canada a affecté à ce projet 10 millions dollars répartis sur quatre ans. Les fonds seront distribués par l'entremise du Fonds pour la santé de la population (Santé Canada). Le projet permettra aux deux ministères d'approfondir les connaissances sur la prévention des chutes au Canada, d'identifier les pratiques exemplaires, les modèles de programmes et les milieux communautaires susceptibles de rejoindre efficacement les anciens combattants et les aînés qui vivent dans la collectivité, et de prendre les mesures adéquates à l'égard des facteurs de risque. De par son mode d'exécution unique en partenariat, ce projet est également en accord avec l'approche de gestion horizontale adoptée par le gouvernement.

Il faut également sensibiliser davantage la société à ce problème. En faisant participer de nouveaux secteurs de la collectivité, en créant de nouveaux partenariats et en mettant au point des outils à l'intention des organismes et des communautés qui souhaitent mettre en oeuvre des stratégies de prévention des chutes, l'initiative aidera à créer un environnement plus sécuritaire pour les personnées âgées, à la maison et à l'extérieur. Les sommes affectées au projet seront versées en trois étapes. La phase 1 visera prioritairement les projets consistant à établir des partenariats entre les principaux organismes intéressés et à évaluer la capacité de la collectivité de régler les questions liées à la prévention des chutes. Les phases 2 et 3 viseront avant tout à établir des partenariats permettant de s'attaquer aux éléments prioritaires que sont le milieu physique et les habitudes personnelles chez les personnes à risque. Le projet a été mis en oeuvre selon le calendrier suivant dans les trois régions visées (Atlantique, Ontario et Pacifique) : phase 1, octobre 2000; phase 2, février 2001; et phase 3, novembre 2001.

Symposium sur les dispensateurs de soins

Résultat escompté

- autonomie des clients et mode de vie sain

Anciens Combattants Canada fournit actuellement des services à un groupe de clients qui fait partie du sous-ensemble le plus âgé de la population canadienne. Le Ministère est donc bien placé pour contribuer à l'élaboration de politiques sur les questions que soulèvent, en matière de prestation de soins, les tendances démographiques actuelles.

En mai 2000, ACC a parrainé un symposium sur les dispensateurs de soins à Halifax. Au cours de cette réunion, des exposés ont été présentés par un groupe de spécialistes dans le domaine, et des discussions ont eu lieu avec des personnes qui jouent actuellement le rôle de dispensateur de soins.

Le but du forum était double :

- donner l'occasion à la population canadienne de participer aux discussions en cours sur les enjeux de la prestation de soins dans notre société moderne; et
- contribuer à la création d'outils d'apprentissage pouvant être utilisés dans le cadre de programmes axés sur la gérontologie (la vidéo intitulée *Connecting Caregivers / Établir des liens entre les dispensateurs de soins*, produite récemment, pourra aussi bien servir dans le cadre de ces programmes que faire partie de la trousse du dispensateur de soins d'ACC).

L'organisation d'autres discussions ainsi que la création d'outils et de produits additionnels destinés à aider les anciens combattants et les Canadiens à sortir des dilemmes associés à leur rôle de dispensateur de soins font partie des projets futurs.

Téléhospice

Ce projet pilote, réalisé dans le comté de West Prince à l'Île-du-Prince-Édouard, a pour but de mettre à l'essai des moyens plus efficaces de fournir des soins palliatifs aux membres de cette collectivité. Le projet consiste à fournir à des clients qui reçoivent des soins palliatifs (dont un certain nombre d'anciens combattants) de l'équipement leur permettant d'obtenir les services d'une infirmière par vidéo 24 heures par jour. Les données de la première évaluation, effectuée au bout de deux ans de fonctionnement, indiquent un taux de satisfaction élevé chez les clients et les dispensateurs de soins, une utilisation plus efficace des maigres ressources infirmières, et une diminution spectaculaire des consultations en clinique externe et des hospitalisations chez ces clients. Une évaluation plus complète sera effectuée dans un proche avenir. Plusieurs projets se font jour, dont celui consistant à faire fond sur les connaissances acquises pour étendre le projet à une clientèle de base plus large et celui consistant à se fonder sur les leçons apprises pour adapter ce mécanisme de prestation de services à des secteurs de soins autres que les soins palliatifs.

« À qui de droit : j'ai beaucoup tardé à envoyer ce mot pour vous remercier de votre aide et votre sollicitude durant la dernière maladie de mon mari. (Nom) était une bonne personne qui a accepté sa maladie avec courage et abnégation. Il tenait beaucoup à rester à la maison et je suis immensément reconnaissante qu'on le lui ait permis. J'étais avec lui quand il s'est éteint et, même s'il me manque énormément, sa mort a été paisible, comme l'a été sa vie. Merci de votre gentillesse. Je vous suis si reconnaissante. »

Projets d'accès à l'Internet et aux ordinateurs de la Légion royale canadienne

En 1999, un projet pilote a été réalisé en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard en partenariat avec la LRC. Les objectifs du projet étaient les suivants : 1) permettre aux clients d'ACC d'accéder à la technologie des ordinateurs et d'acquérir les compétences nécessaires pour naviguer sur Internet; et 2) aider les clients à obtenir, sur le réseau Internet et dans leur communauté, de l'information sur la santé et d'autres renseignements pertinents.

Le projet ayant connu beaucoup de succès, on a entrepris de l'étendre à tout le pays. ACC et Industrie Canada ont joint leurs efforts et utilisé le PAC pour mettre en place l'infrastructure nécessaire à la réalisation du projet de promotion de la santé durant l'année 2001. Deux ententes intergouvernementales ont été signées entre ACC et Industrie Canada pour créer 18 sites PAC dans des filiales de la LRC en Ontario et 26 sites PAC dans des filiales de la LRC dans six autres provinces. Jusqu'ici, sept contrats ont été approuvés entre ACC et les directions provinciales de la LRC du Pacifique, de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest, du Manitoba et du nord de l'Ontario, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve. À l'automne 2001, lorsque les sites PAC auront été créés, le projet de promotion de la santé sera mis en oeuvre dans un certain nombre de filiales de la LRC.

L'objectif principal du portail Internet Info-aînés est de créer des partenariats afin d'assurer la complémentarité des différentes filières de prestation de services qui offrent aux citoyens un éventail de choix pour obtenir l'information dont ils ont besoin. Les citoyens pourront alors choisir la méthode de prestation de services qui leur convient le mieux et qui est le mieux adaptée à leurs besoins et à leurs préférences.

Pour atteindre cet objectif, Anciens Combattants Canada a signé avec six partenaires fédéraux une entente de partenariat comportant un modèle de gestion, et entrepris des discussions en vue d'associer au projet l'Ontario et l'Île-du-Prince-Édouard. Le Bureau du Projet Info-aînés a en outre élaboré, à partir des résultats d'une consultation effectuée auprès d'aînés et de représentants d'associations et d'organismes de personnes âgées, une stratégie définissant la meilleure façon de faire participer les aînés à l'élaboration du portail. Une autre mesure a consisté à organiser, à Halifax et à Montréal, des séances de mise à l'essai auprès de groupes cibles (aînés, membres de leur famille et dispensateurs de soins) afin d'établir le taux de satisfaction des clients à l'égard du site et de déterminer ce qu'il faudrait y ajouter à l'avenir.

2.0 Défense des droits relatifs aux pensions

Objectif stratégique :

Protéger les droits des clients par voie de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Ressources affectées à cet objectif stratégique	ETP	(millions de dollars)
	85	7,4

Partenaire principal

- Légion royale canadienne

En 2000-2001, le BSJP s'est chargé seul de présenter les cas de clients – et de représenter ceux-ci – à 3 958 audiences de révision et à 1 821 audiences d'appel. Il a également travaillé en collaboration avec la LRC lors de 256 autres audiences de révision. La LRC s'est chargée seule de représenter les clients lors de 90 audiences de révision.

Résultat escompté

- préparation des dossiers et représentation par des professionnels

Le délai moyen de traitement des cas dont le Bureau s'est occupé a été de 91 jours dans le cas des révisions, et de 86 jours dans le cas des appels.

Résultat escompté

- des clients bien informés du processus et de leurs droits

On a prélevé dans les dossiers de 15 avocats-conseils un échantillon aléatoire de deux cas par avocat afin d'évaluer l'efficacité du travail accompli à plusieurs niveaux : regroupement des éléments de preuve, argumentation et présentation du cas au nom du client. Le chef avocat-conseil des pensions a étudié 30 dossiers du BSJP et 15 enregistrements d'audience, et il a interrogé des avocats-conseils chargés de préparer les dossiers d'appel. Le travail a été jugé excellent dans 80 % des cas, et très satisfaisant dans 12 % des cas. Dans 8 % des cas, on a noté des points à améliorer. Le chef avocat-conseil des pensions entreprendra des discussions avec les avocats-conseils afin de trouver une solution aux sujets de préoccupation.

Une étude des décisions portant sur les mêmes indemnisations et les mêmes affections a été effectuée afin de vérifier l'uniformité par rapport aux dispositions de la loi. Le Bureau établira l'an prochain un dialogue permanent avec le TACRA et d'autres responsables du Ministère afin d'améliorer les secteurs où des lacunes ont été constatées.

L'une des préoccupations immédiates mises en évidence par l'enquête sur la satisfaction des clients effectuée en 2000 est le pourcentage relativement faible de clients qui estimaient que leur avocat leur avait consacré assez de temps avant l'audience. Pour améliorer cet élément, le Bureau a réduit le nombre d'audiences par jour afin de donner plus de temps aux avocats-conseils de rencontrer leurs clients, de les préparer en vue de l'audience et de répondre à leurs questions.

3.0 Commémoration

Objectif stratégique :

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.

Ressources affectées à cet objectif stratégique	ETP	(millions de dollars
	33	27,7

Principaux partenaires

- Ministères de l'Éducation des provinces et des territoires
- Musée canadien de la guerre
- Organisations d'anciens combattants
- STEM~Net
- Commission des sépultures de guerre du Commonwealth
- Gouvernements étrangers
- Fonds du Souvenir
- Patrimoine canadien
- Défense nationale
- Industrie Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Le Programme de commémoration, axé sur l'éducation et les activités de participation communautaire, fournit le cadre nécessaire au déploiement d'efforts renouvelés en matière de commémoration.

Éducation

Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de l'éducation sur l'élaboration de produits innovateurs pour les jeunes Canadiens, y compris les deux vidéos de la trousse éducative sur la Seconde Guerre mondiale. Nous avons mis la dernière main et distribué la trousse documentaire sur la « Tombe du Soldat inconnu » et continué à distribuer les articles déjà produits. Un communiqué d'intérêt public a été rédigé, qui servira à faire la promotion de la trousse éducative sur le « Le Bataillon noir », en 2001.

L'exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu » a été présentée à quelque 2 000 cadets – y compris des cadets étrangers des États-Unis, des Bermudes et d'autres pays des Antilles – ainsi qu'au personnel au camp de cadets du NCSM Acadia en Nouvelle-Écosse, du 31 juillet au 11 août 2000. La partie de l'exposition portant sur la marine marchande a été présentée au quai 21 à Halifax, Nouvelle-Écosse durant la Semaine des anciens combattants, du 6 au 10 novembre 2000. Les jeunes ont jugé que cette exposition était remarquable et fort instructive, et qu'elle les incitait à se renseigner davantage sur l'histoire de leur famille ainsi que sur l'histoire militaire canadienne.

Résultat escompté

- Renseigner et sensibiliser davantage les Canadiens – en particulier,les jeunes – aux questions liées à la commémoration

Participation communautaire

Dans le domaine de la participation communautaire, nous avons concentré nos efforts sur les trois priorités suivantes : 1) l'élaboration de produits, de publications et d'expositions; 2) sur la tenue de cérémonies et autres manifestations spéciales; et 3) sur l'élaboration de la section « commémoration » du site Internet du Portefeuille.

Deux documents ont été publiés : *Canada 1945-2000 Pays-Bas* (pour le pèlerinage marquant le 55e anniversaire de la libération des Pays-Bas) et *Le Plan d'entraînement aérien du Commonwealth britannique* (pour souligner l'importante contribution du Canada à ce niveau).

Des progrès importants ont été accomplis en ce qui concerne le Monument virtuel de guerre du Canada, qui a été lancé le 10 novembre 2000. On a en effet annoncé que le site peut à présent accepter les images numérisées envoyées par des particuliers et que le public peut dorénavant voir les images envoyées. Les visiteurs peuvent ainsi connaître le nom – et voir le visage – de ceux qui se sont sacrifiés pour la patrie. Entre novembre 2000 et le 31 mars 2001, 1 377 images ont été soumises. Entre le 1er avril et le 31 décembre 2000, 54 163 personnes ont visité le site. Ce programme permet de préserver le passé du Canada et encourage les Canadiens à participer à la construction d'un monument virtuel à leurs concitoyens morts à la guerre.

Des documents appartenant à 30 soldats de la Seconde Guerre mondiale (dont 19 sont morts à la guerre) ont été rapatriés de Russie à la fin de l'année 2000. Quatre-vingt-six images tirées de ces documents (livrets de solde, photographies et livrets militaires) ont été numérisées et intégrées au Monument virtuel de guerre du Canada. Jusqu'à présent, les documents de 27 des 30 militaires ont été rendus à leur propriétaire ou à ses proches. Cette démarche, qui a pour but de commémorer les sacrifices consentis par ces personnes et leur famille, a suscité des réponses très touchantes de la part d'un grand nombre de proches.

Les Livres du Souvenir – un outil qui fait le lien entre le passé et le présent – continuent d'être consultés par un grand nombre de visiteurs de la Chapelle du Souvenir, sur la Colline du Parlement à Ottawa. Cinquante-six nouveaux noms ont été identifiés et seront ajoutés en 2001 et 14 corrections seront apportées. Le Monument virtuel de guerre du Canada continue d'être lié directement au site Web des Livres du Souvenir.

Décorations et citations

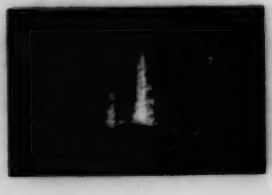
Résultat escompté

- reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort

Le 6 novembre 2000, une cérémonie du Souvenir a eu lieu au Sénat pour marquer le lancement de la Semaine des anciens combattants et le 60e anniversaire de la mise en oeuvre du Plan d'entraînement aérien du Commonwealth britannique (PEACB). Le regretté Gildas Molgat, alors président du Sénat, a remis la médaille canadienne du maintien de la paix à cinq anciens combattants qui ont débuté leur carrière dans l'Aviation royale du Canada sur les sites d'entraînement du PEACB et qui, après la guerre, ont participé à différentes missions de maintien de la paix. Des médailles ont également été remises à cinq membres actifs des forces aériennes en reconnaissance des services rendus lors de missions de maintien de la paix effectuées récemment. Une distinction commémorative sous forme de fanion a été dévoilée et remise aux musées et aux bases aériennes du pays qui ont oeuvré à la préservation du souvenir du PEACB et du rôle déterminant qu'il a joué dans la victoire alliée durant la Seconde Guerre mondiale.

Anciens Combattants Canada offre sans frais une médaille ou décoration initiale aux anciens combattants admissibles ou à leur plus proche parent. Par contre, le client doit assumer le coût dans le cas du remplacement d'une pièce.

Pèlerinages et cérémonies

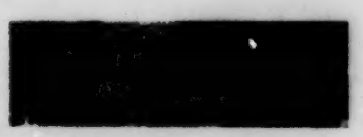


Un pèlerinage marquant le 55e anniversaire de la libération des Pays-Bas a eu lieu du 1er au 11 mai 2000. Le rapatriement du Soldat inconnu a eu lieu du 22 au 25 mai 2000 et une cérémonie a été tenue à Ottawa, le 28 mai 2000. Le pèlerinage marquant le 55e anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong-Kong a eu lieu du 27 novembre au 8 décembre 2000.

Les restes de deux soldats canadiens ont été découverts en Europe. Une cérémonie funèbre a été organisée dans chaque cas. Les services ont eu lieu en France et en Hollande.

Comme chaque année, le Ministère a organisé des cérémonies commémoratives en France, au monument commémoratif de Beaumont-Hamel (juillet 2000) et à celui de Vimy (novembre 2000).

Semaine des anciens combattants



En 2000, le thème de la Semaine des anciens combattants était « Le Flambeau de la paix ». Des cérémonies commémoratives et des manifestions spéciales sont organisées partout au pays durant cette semaine qui précède le jour du Souvenir. Cette semaine continue d'être l'un des moments privilégiés et les plus médiatisés en matière de commémoration.

Funérailles et inhumation

La Corporation dite Last Post Fund (Fond du Souvenir) est un organisme à but non-lucratif étroitement liée à Anciens Combattants Canada qui est chargée de veiller, dans la mesure du possible, à ce qu'aucun ancien combattant ayant servi pour le Canada en temps de guerre ne se voit refuser des funérailles et une inhumation dignes en raison de ressources financières insuffisantes au moment du décès. Le transfert du programme de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir n'est toujours pas achevé, mais on continue de progresser dans cette direction.

Tombes, pierres tombales et cimetières

Le Ministère continue d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, et de quelque 300 000 tombes situées dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes inhumés aux frais de l'État. ACC a commencé à apporter son soutien à l'égard de l'entretien des tombes des soldats canadiens inhumés en Afrique du Sud. Le Ministère a obtenu des documents qui lui permettront d'évaluer l'état actuel de ces tombes. Des discussions ont également eu lieu avec le ministère de la Défense nationale concernant l'entretien des tombes de militaires décédés après la guerre en Europe.

Monuments commémoratifs

Résultat escompté

- maintenir, conserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration

Durant l'exercice 2000-2001, Le Ministère a préparé une présentation au Conseil du Trésor afin d'obtenir les sommes nécessaires à la réalisation d'un projet de restauration de ses 13 monuments commémoratifs européens, dont celui de Vimy. Le projet a reçu un accueil favorable lors des discussions préliminaires. Une évaluation de la pierre a été effectuée au monument de Vimy. Des tests ont été réalisés sur la pierre et on a retrouvé en Croatie la carrière d'origine, laquelle est toujours ouverte.

D'autres mesures ont été prises pour évaluer, rétablir ou améliorer l'intégrité de nos lieux commémoratifs européens – y compris la restauration du paysage, la gestion de la forêt et la surveillance des champs de bataille. Des efforts considérables ont de nouveau été consacrés aux recherches historiques et sur place, aussi bien à Vimy qu'à Beaumont-Hamel. Les travaux visant à créer un centre d'interprétation au

parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ont progressé. La construction du centre a commencé. Elle devrait être terminée à temps pour une ouverture le 1er juillet 2001.

ACC offre à de jeunes Canadiens la possibilité de servir de guides au Monument commémoratif du Canada à Vimy (depuis les années 1970) et au monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel (depuis 1997). Les guides sont embauchés dans le cadre du Programme d'emploi pour étudiants (PEEGF) du gouvernement fédéral. Ils proposent une interprétation du site et des visites guidées durant l'une des trois périodes de 3 mois et demi : janvier à mai; mai à août ou encore août à novembre. Durant l'exercice 2000-2001, trente-trois étudiants canadiens ont pu en apprendre davantage – et faire partager les connaissances qu'ils ont acquises – sur l'héritage laissé par les soldats canadiens durant la Première Guerre mondiale.

4.0 Administration ministérielle

Même si ce secteur d'activités ne comporte aucun objectif stratégique précis, les employés qui en assument la responsabilité soutiennent leurs collègues dans la prestation de services directs aux clients. Ce secteur soutient donc le travail de tous les employés. On trouvera ci-après une description de quelques-unes des réalisations de ce secteur d'activités.

Plan stratégique quinquennal d'ACC

À la suite de vastes consultations menées auprès des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants et partenaires, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère, ACC a élaboré un plan stratégique quinquennal qui établit le cadre dans lequel se concrétiser sa vision au cours des cinq prochaines années. Les deux objectifs stratégiques établis dans le plan – intégrité de nos programmes et amélioration des services, d'une part, et efficacité organisationnelle, d'autre part – s'appuient sur dix priorités stratégiques ayant pour but de nous assurer que nos programmes de base (soins de santé, pensions d'invalidité, indemnisation et commémoration) correspondent à l'évolution des besoins et de la situation des anciens combattants et des autres clients. Nous réaffirmons également dans le plan notre engagement de maintenir des services personnalisés pour tous nos clients tout en fournissant à nos employés l'orientation, l'infrastructure ainsi que les possibilités de formation et de perfectionnement requises pour leur permettre de mener à bien les initiatives d'amélioration du service.

Les progrès accomplis à l'égard des initiatives stratégiques mentionnées dans le plan seront examinés deux fois l'an, à partir de septembre 2001.

Initiatives en matière de ressources humaines

Un large éventail d'initiatives axées sur les employés ont permis de soutenir l'effectif très compétent et très dévoué d'ACC. Une équipe chargée de coordonner la réponse du Portefeuille, formée de représentants de la direction, des syndicats et du

personnel, a été mise sur pied afin de résoudre les problèmes immédiats révélés par le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. ACC continue de manifester son engagement à l'égard d'un milieu de travail positif. Parmi les initiatives mises en oeuvre, mentionnons : la formation d'un Comité des lieux de travail pro-famille et d'un sous-comité du mieux-être dans le milieu de travail, afin d'accroître le bien-être du personnel; la mise au point d'un atelier sur le leadership, afin de rendre les gestionnaires mieux à même d'influer sur le milieu de travail; la mise en oeuvre d'un projet pilote de mentorat de l'équité en emploi et du Programme de promotion de l'équité en emploi, afin d'offrir des occasions concrètes d'avancement aux employés visés par l'équité en emploi; ainsi que différentes initiatives de sensibilisation du personnel à l'égard de l'utilisation des deux langues officielles.

Gestion de l'information / Technologie de l'information

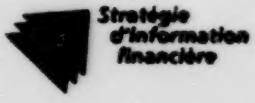
La nouvelle Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) a été créée officiellement le 3 avril 2000. Durant la période visée, des mesures de dotation de postes de cadres supérieurs ont permis de compléter l'organisation de cette entité. Le modèle de GI/TI a été mis en application et le nouveau processus de direction de la GI/TI a été confirmé et est à présent fonctionnel.

La deuxième version du RPSC a été mise en service le 19 mars 2001, suivie, une semaine plus tard, de la base de données connexe. Toutes les activités liées à la mise en oeuvre comme la formation des utilisateurs et le transfert des connaissances techniques de base ont été menées à terme avec succès.

Partenariat dans l'économie du savoir

Le Partenariat dans l'économie du savoir (PES) est un partenariat entre le gouvernement fédéral, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard et des établissements d'enseignement. Le PES continue de participer à plusieurs initiatives interorganisationnelles visant à soutenir une prestation conjointe de services axés sur le client ainsi que le développement d'une économie du savoir à l'Île-du-Prince-Édouard.

Stratégie d'information financière



Toutes les initiatives liées à la stratégie d'information financière (ainsi que la formation et l'orientation qui s'y rattachent) ont été réalisées dans les délais prévus, y compris la mise en place d'un nouveau système financier appelé FreeBalance et l'établissement d'un inventaire national amélioré soutenu par un nouveau système de gestion des biens et du matériel appelé Système automatisé d'information sur la gestion du matériel (SAIGM).

Vérification et Évaluation

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation a réalisé, durant l'exercice 2000-2001, plusieurs études portant sur différentes composantes des programmes et des opérations. Les recommandations découlant de chacune des ces études ont été présentées aux cadres supérieurs et chaque rapport a par la suite été approuvé par le Conseil de régie du Ministère.

Les vérifications, évaluations et examens suivants ont été effectués durant l'exercice 2000-2001 :

- Examen du Bureau du projet de l'an 2000
- Cadre d'évaluation – Évaluation du Centre MND/ACC de soutien aux membres des FC blessés et à la retraite et à leur famille
- Vérification de la sécurité
- Examen du processus de règlement des conflits à ACC
- Examen de la phase II de l'analyse de la charge de travail
- Examen de l'administration des contrats
- Cadre d'évaluation du Comité de déontologie des Services aux anciens combattants
- Évaluation de l'examen des pensions
- Examen de l'installation de PeopleSoft à ACC
- Vérification des modifications apportées au Programme de médicaments d'ordonnance d'ACC
- Cadre d'évaluation du projet pilote de coordonnateurs de la transition d'ACC
- Étude de base de l'Unité de traitement des avantages
- Cadre d'évaluation du PAAC

On trouvera ci-après des exemples des recommandations formulées à la suite d'études effectuées par la DGVE ainsi que la réponse donnée par la direction :

	Recommandations	**Réponse de la direction**
Examen du processus de règlement des conflits à ACC	▸ Formation sur le règlement des conflits obligatoire pour tous les employés ▸ Promotion des services offerts ▸ Accent mis sur la facilitation et la médiation plutôt que sur les conseils ▸ Déménagement des bureaux pour des raisons de confidentialité ▸ Utilisation des statistiques pour identifier les problèmes et les tendances	▸ Différentes solutions seront identifiées en matière de formation ▸ Des responsables de la promotion seront désignés ▸ Un nouveau modèle de facilitation / médiation sera élaboré ▸ Les bureaux seront déménagés ▸ La collecte des données et leur utilisation seront réexaminées

	Recommandations	Réponse de la direction
Vérification des modifications apportées au Programme de médicaments d'ordonnance d'ACC	▸ Établir un calendrier pour l'examen de la consommation pharmaceutique ▸ Utiliser plus efficacement les infirmières d'ACC dans une approche d'équipe ▸ Mettre à jour les politiques et en élaborer de nouvelles ▸ Établir une piste de vérification pour suivre de près l'accès au système et son utilisation ▸ Mettre en oeuvre des initiatives de gestion des coûts	▸ L'examen de la consommation pharmaceutique fera dorénavant partie intégrante de l'administration du programme ▸ Le rôle de l'infirmière sera précisé et renforcé ▸ Engagement à l'égard de la réévaluation et de la mise à jour des politiques ▸ Des demandes concernant l'utilisation du système de points de vente des médicaments seront faites périodiquement ▸ La gestion des coûts demeure prioritaire

Trois études prévues dans le Rapport des plans et priorités 2000-2001 ont été remplacées par d'autres travaux en raison de changements au niveau des priorités et de la situation opérationnelle. L'étude sur le fonctionnement et les avantages du Programme de pensions a été reportée en raison de la mise en place d'un nouveau système d'exécution des programmes. On n'a pas eu besoin d'apporter l'aide prévue pour les études d'évaluation des résultats puisque ces études n'ont pas été réalisées durant l'année. Enfin, l'étude sur le Projet ACC-FC a été reportée et remplacée entre-temps par deux cadres d'évaluation portant sur des activités précises réalisées dans le cadre de ce projet.

5.0 Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Objectif stratégique :
Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité

Ressources affectées à cet objectif stratégique	ETP	(millions de dollars)
	105	10

Prestation de services

Le TACRA s'est engagé à offrir à ses clients, dans les deux langues officielles, un accès plus rapide, plus pratique et continu aux renseignements concernant le

Tribunal lui-même et son programme. La modernisation de la prestation de services a permis d'établir deux nouveaux points d'accès : le site Web du TACRA et un numéro sans frais pour les demandes de renseignements des clients.

« Cette dame compatissante et compréhensive a montré qu'elle était consciente du fait que, derrière chaque numéro de dossier, il y a une personne qui, comme tout un chacun, a des émotions et des soucis. »

En janvier 2001, le TACRA a lancé son site Web dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, afin d'améliorer la prestation de services et les communications avec ses clients. Le site permet de sensibiliser les clients, leurs représentants et d'autres intervenants au rôle et au mandat du Tribunal et de leur expliquer son fonctionnement.

Il a fallu, pour créer le site, élaborer une présentation visuelle qui reflète la clientèle et le rôle quasi-judiciaire du Tribunal. Le résultat est très évocateur de cette réalité.

Le site du TACRA permet aux internautes du monde entier – et, en particulier, à notre clientèle des FC – d'accéder électroniquement à de l'information sur le Tribunal et son programme et d'envoyer des demandes de renseignements par courriel tous les jours, 24 heures sur 24. L'adresse du site est la suivante : http://www.vrab-tacra.gc.ca.

Le TACRA a également mis en service un numéro sans frais afin de fournir aux clients un moyen pratique d'obtenir des renseignements sur l'état de leur demande. Ce numéro est le 1-800-450-8006.

Les services et les renseignements en direct offerts à nos clients anglophones et francophones sont d'aussi bonne qualité dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Sensibilisation aux problèmes et aux besoins nouveaux des membres des Forces canadiennes

Le TACRA est très sensible aux besoins des membres anciens et actuels des FC et il a participé à plusieurs initiatives réalisées conjointement par ACC et les FC. En 2000-2001, 49 % de toutes les demandes de révision et d'appel ont été présentées par des clients des FC. Cette clientèle étant en augmentation par rapport aux autres groupes de clients d'ACC, le Tribunal a réagi en offrant une formation ciblée à ses membres et à son personnel afin de les sensibiliser davantage aux problèmes et aux besoins nouveaux des membres des FC et de leur permettre de faire face à la complexité plus grande de leurs demandes et aux différences qui existent à ce niveau par rapport aux autres clients.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

En 1999-2000, le TACRA a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des

services qu'il fournit. La majorité des clients (72 %) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA. Ces résultats sont excellents, compte tenu que 30 % seulement des clients interrogés ont eu droit à une décision entièrement favorable. Le TACRA a publié les résultats du sondage et les réactions ont été très positives.

Résultat escompté

- les clients sont informés de leurs droits

Afin d'accroître le niveau de satisfaction de sa clientèle, le Tribunal maintient son engagement à l'égard de la qualité du service en évaluant les occasions de s'améliorer qui s'offrent à lui et en tirant profit. Il a par exemple pris des mesures pour résoudre les problèmes soulevés dans le sondage en ce qui concerne les salles d'audience, le déroulement des audiences, les communications orales et écrites ainsi que le traitement des décisions en temps opportun. La formation demeure un processus continu, les réactions des clients ayant fort utilement amené le Tribunal à s'assurer que ses membres et son personnel reçoivent la formation qu'il faut pour que le processus de révision et d'appel soit uniforme, opportun et indépendant et pour que les clients soient bien informés de leurs droits.

« Certes, il y a toujours matière à amélioration, mais ils ont fait du très bon boulot. »

Formation des membres

Conformément à son engagement de fournir des services professionnels, le Tribunal offre à ses membres, de façon continue, différents programmes de perfectionnement. Après avoir reçu leur formation de base, tous les membres participent à des séances de formation et à des ateliers organisés à différents moments au cours de l'année.

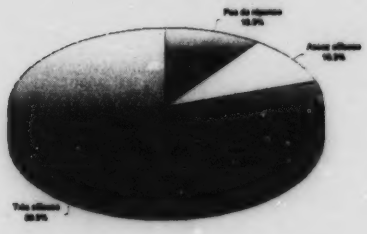
« Plus on proposera de cours de formation aux membres mieux ce sera, car je crois que la formation est très importante. »

Chaque année, le Tribunal organise à l'intention de ses membres une conférence d'une semaine qui fait partie de leur perfectionnement professionnel. Cette année, dans la foulée du sondage sur la satisfaction de la clientèle, le TACRA a organisé une séance de formation additionnelle d'une semaine constituée d'ateliers sur la prise sténographique, la rédaction de décisions, le déroulement des audiences, les scénarios de cas, la Table des invalidités et les lignes directrices sur l'admissibilité à une pension ainsi que sur le professionnalisme.

Pour évaluer l'uniformité et l'efficacité de son programme de formation, le Tribunal a effectué un sondage sur la formation des membres. Le sondage avait pour but d'aider le Tribunal à améliorer son programme d'éducation et de formation et de répondre aux besoins de perfectionnement professionnel de ses membres.

Quatre-vingt-dix pour cent des membres ont répondu au sondage. Parmi ceux-ci, 80 % ont jugé que la formation reçue avait été très efficace et qu'elle les avait préparés adéquatement à remplir leurs fonctions.

Dans l'ensemble, comment évaluer-vous la formation que vous avez reçue?



Même si le sondage a révélé un niveau élevé de satisfaction et réaffirmé les bienfaits du programme de formation, le Tribunal met actuellement en oeuvre plusieurs initiatives additionnelles en matière de formation et de perfectionnement.

Suivi de l'enquête auprès des employés de la fonction publique

En plus de participer activement aux activités organisées par le Portefeuille à la suite de l'enquête auprès des employés de la fonction publique, le TACRA a pris des mesures afin de s'attaquer aux problèmes signalés par ses membres et son personnel. Le Tribunal a ainsi entrepris avec son personnel une démarche liée à des objectifs précis, y compris l'organisation d'activités d'apprentissage et de perfectionnement individuels, l'établissement d'un milieu de travail harmonieux et coopératif, et l'amélioration des communications avec les employés. Cette démarche a permis d'élaborer des lignes directrices sur l'apprentissage; d'accroître l'aide accordée aux employés pour identifier et réaliser leurs objectifs d'apprentissage et de perfectionnement professionnel; et d'améliorer les communications dans l'ensemble du Tribunal. Le TACRA a également offert à tout son personnel une formation sur le règlement des conflits afin de réaffirmer son engagement d'établir un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination.

Processus de révision et d'appel

Résultat escompté

- un processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun

Conformément à l'article 40 de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, *« dans la mesure où les circonstances et l'équité le permettent, le Tribunal fonctionne sans formalisme et en procédure expéditive. »*

Les audiences du Tribunal ont lieu à plus de 40 endroits au pays. Lorsque la situation le justifie, le TACRA s'organise aussi pour tenir des audiences ailleurs (par exemple, à Cold Lake, en Alberta) afin de répondre aux besoins des clients des FC. Dans l'esprit d'une prestation de services axée sur le client et afin d'accroître l'accessibilité et l'efficacité du Tribunal, différentes solutions sont proposées aux clients en matière d'audiences : présence du client à l'audience, vidéoconférence, présentations par écrit et audition devant un seul membre. Les vidéoconférences sont très efficaces et permettent de surmonter les obstacles que présentent les

grandes distances et les demandes urgentes. En 2000-2001, le Tribunal a entendu 824 demandes par vidéoconférence.

La procédure d'audience du Tribunal est informelle et non contradictoire et les clients peuvent s'attendre à une communication franche et respectueuse pendant toute la durée de l'audience. Le récent sondage sur la satisfaction de la clientèle a révélé que les clients étaient très satisfaits de leur audience. Ils ont jugé, dans une proportion de 94 % que les membres du Tribunal les avaient traités avec courtoisie et respect.

Au niveau de révision, les clients ont la possibilité de témoigner ou de demander à des gens de témoigner pour eux. Les clients ne sont pas tenus d'assister à l'audience d'appel mais, s'ils choisissent de le faire, ils ne peuvent présenter que des preuves documentaires. Les décisions du Tribunal sont rédigées en termes simples et clairs afin de fournir aux clients des explications qu'ils pourront comprendre concernant la décision rendue. Le texte des décisions est normalement publié un mois après la tenue de l'audience et, dans le cas de présentations par écrit, environ un mois après la date à laquelle le Tribunal a reçu la demande et la présentation. Le Tribunal surveille de près tous les problèmes d'équité et de transparence et il enquête là-dessus chaque fois qu'un client formule une plainte par écrit. Si la plainte est justifiée, le Tribunal prend les mesures appropriées pour résoudre le problème.

« Même si la décision n'a pas été favorable, je ne peux blâmer les membres du Tribunal, qui se sont montrés courtois et respectueux à tous égards durant l'audience. »

Étude Whitehead

Le Tribunal a constaté ces dernières années qu'une part importante de la charge de travail était constituée de demandes relatives à une hypoacousie causée par le bruit, nombre de ces demandes provenant de membres actuels ou retraités depuis peu des FC. Les documents soumis témoignent de la souffrance et de la perte de qualité de vie des personnes dont l'ouïe a été endommagée par le bruit associé aux fonctions militaires. Le nombre considérable de demandes reçues a incité le Tribunal à commander à M. Gordon Whitehead, un audiologiste et professeur éminent, une étude sur les demandes liées à l'hypoacousie.

Les résultats de l'étude ont été communiqués aux FC qui envisagent, conjointement avec Anciens Combattants Canada, de réaliser d'autres études à partir des conclusions formulées par M. Whitehead.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – Unité des services juridiques

L'Unité des services juridiques du Tribunal surveille les décisions rendues par la Cour fédérale du Canada concernant les décisions du TACRA portées devant elle en recours judiciaire. Les documents de formation et les outils d'interprétation du TACRA sont mis à jour de façon continue afin de refléter les décisions de la Cour fédérale.

Nomination de nouveaux membres

Durant l'exercice 2000-2001, les membres actuels du TACRA ont vu leur mandat renouvelé et quatre nouveaux membres ont été nommés. Chaque nouveau membre reçoit une formation approfondie sur tous les aspects du processus de décision, y compris la loi, le droit administratif, les questions d'ordre juridique et médical, le déroulement des audiences, le règlement des conflits et la rédaction des décisions. On jumelle les nouveaux membres avec des membres plus anciens et avec des analystes des pensions et des allocations, qui jouent le rôle de mentors, afin qu'ils puissent se familiariser avec la complexité des processus de décision et d'audience.

Liaison avec les organisations d'anciens combattants

La liaison avec les groupes et les organisations d'anciens combattants constitue une priorité absolue pour le Tribunal. Au cours de l'année écoulée, le président et la haute direction du Tribunal ont assisté au Congrès biennal de la LRC à Halifax. Le Tribunal a également participé à la Conférence annuelle des agents d'entraide de la LRC, qui a eu lieu l'an dernier à Charlottetown. Un groupe formé de membres et de cadres supérieurs du TACRA a alors communiqué son point de vue sur les processus de révision et d'appel en fonction des pratiques exemplaires, et répondu aux questions des agents d'entraide. Le Tribunal organise également, de façon régulière, des consultations et des visites auprès des Amputés de guerre du Canada, du Conseil national des associations d'anciens combattants, de l'Association des anciens combattants de Hong-Kong ainsi que des Anciens combattants de l'Armée, de la Marine et des Forces aériennes au Canada.

Séances d'information sur la Table des invalidités

Durant l'exercice 2000-2001, les membres du Tribunal ont participé à plusieurs séances d'information sur la révision de la Table des invalidités et des lignes directrices relatives à l'admissibilité au droit à pension, dans le cadre du processus de familiarisation et d'information concernant les révisions en cours.

Résultats de l'évaluation des normes de service

Le TACRA s'engage à fournir à ses clients un service rapide. Lorsqu'un client présente une demande de révision ou d'appel, le Tribunal s'efforce de rendre sa décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience. Dans le cas des présentations écrites, le Tribunal s'efforce de traiter la demande et de communiquer sa décision dans un délai d'un mois. Le TACRA publie ses normes de service dans la brochure intitulée *À votre service* et sur son site Web.

En 2000-2001, le TACRA a rendu une décision dans 4 281 causes de révision et dans 1 758 causes d'appel et il a entendu 281 demandes de réexamen. Le TACRA a aussi rendu une décision dans 84 causes d'appel relatives à des demandes d'allocation d'ancien combattant.

Groupement des rapports

1.0 Entente cadre sur l'Union sociale

Les activités suivantes sont conformes à l'esprit de l'Entente cadre sur l'Union sociale.

Tous les Canadiens sont égaux

Peuples autochtones du Canada

Pendant nombre d'années, les anciens combattants autochtones ont affirmé que le gouvernement du Canada ne les avait pas traité équitablement, eux et leurs familles, durant et après les guerres. En novembre 2000, une TRN a été mise sur pied avec les anciens combattants des Premières Nations et l'Assemblée des Premières Nations dans le but d'effectuer des recherches sur les lois, politiques et programmes qui concernent les anciens combattants des Premières Nations et leurs conjoints; de recueillir le témoignage d'anciens combattants des Premières Nations; et de réunir des données sur le nombre exact d'anciens combattants et de conjoints survivants. La TRN constitue une action concertée du gouvernement du Canada, de l'Assemblée des Premières Nations, de la Fédération des nations indiennes de la Saskatchewan et des anciens combattants autochtones de tout le Canada.

La TRN devrait terminer ses travaux en mai 2001. Une analyse des conclusions du rapport sera effectuée durant l'été. Le processus a permis d'améliorer les relations et la compréhension entre le gouvernement et les anciens combattants des Premières Nations.

Les Métis et les Indiens non inscrits qui ont servi durant la guerre ont également formulé des griefs relativement au traitement qui leur a été accordé durant et après les conflits armés. Des discussions sont en cours avec les organismes qui les représentent afin d'établir un processus d'enquête qui permettra d'examiner leurs griefs.

Informer les Canadiens – Responsabilité et transparence de l'administration gouvernementale

Atteindre les objectifs et évaluer les résultats

Questionnaires sur la satisfaction des clients et de la famille

Depuis 1999, le personnel d'ACC remplit chaque année des questionnaires sur la satisfaction des clients en interrogeant les anciens combattants hospitalisés dans les

établissements offrant des lits d'accès prioritaire (LAP). Le questionnaire porte sur dix aspects des soins dispensés : sécurité; qualité de la nourriture; accès aux services cliniques; médicaments; accès à des conseillers spirituels; insertion sociale et loisirs; activité et marche; soins personnels; hygiène; et accès à des services spécialisés. Tous les anciens combattants occupant un LAP ou un lit dans un établissement communautaire (ou les membres de leur famille) sont interrogés au sujet de leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus.

On a également mis au point un projet consistant à interroger tous les trois ans les anciens combattants hospitalisés dans les plus petits établissements (ou les membres de leur famille) afin de poursuivre la surveillance en ce qui concerne la qualité des soins.

Si l'ancien combattant ou sa famille fait état de problèmes durant l'entrevue, le conseiller de secteur veillera à ce que des mesures de suivi appropriées soient prises. Ces mesures pourront consister, entre autres, à résoudre le problème avec l'administrateur de l'établissement ou à demander qu'une infirmière de district d'ACC se rende sur place pour effectuer une inspection.

Après avoir rempli tous les questionnaires, on prépare un rapport statistique récapitulatif. Ce rapport fournit à la direction d'ACC des renseignements très utiles pour assurer la qualité des soins.

Questionnaires sur les établissements

Chaque année, des professionnels de la santé des bureaux de district d'ACC font remplir un questionnaire détaillé par les gros établissements offrant des LAP. Le même questionnaire est rempli tous les trois ans par les plus petits établissements offrant des LAP ainsi que par les établissements communautaires.

Travailler en partenariat pour les Canadiens

Politique relative au continuum de services

L'objectif de la politique d'ACC concernant les services aux clients est d'offrir un continuum holistique de services qui permet de combler les besoins des clients en matière de soins de santé et de services, dans le cadre d'un partenariat avec les organismes de santé et les organismes sociaux et bénévoles des provinces et des collectivités dans l'ensemble du pays.

Cet objectif vise la prestation d'un continuum de services aux clients admissibles, indépendamment des divers critères d'admissibilité des programmes. Le continuum de services ne tient pas compte des limites de compétences et de programmes, et il permet de dépister les besoins des clients qui peuvent être à risque et d'offrir à ces derniers un plan de soins et un suivi plus intensifs, en fonction des besoins décelés.

Rendement du Portefeuille

Faire partager les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée

Les 16 et 17 mai 2000, Anciens Combattants Canada a été l'hôte à Calgary de la première réunion de réseautage des dix plus gros établissements offrant des LAP dans l'ouest du pays. Les établissements ont pu exposer leurs pratiques exemplaires dans le domaine des soins dispensés aux anciens combattants (démence, soins palliatifs et services de relève).

À la fin de la réunion, les participants ont été invités à faire part de leurs commentaires au sujet de l'événement. Les réactions ont été très positives et on s'est dit très intéressé à ce qu'une réunion nationale sur les pratiques exemplaires soit organisée. Ces résultats ont incité ACC à organiser au printemps de 2001 une réunion sur les pratiques exemplaires dans les soins de longue durée.

Conseil canadien d'agrément des services de santé

La prestation des soins de santé directs est du ressort des gouvernements provinciaux. ACC se repose donc sur les normes provinciales en matière de soins de santé. Pour s'assurer que le niveau des soins fournis répond aux besoins des anciens combattants, ACC encourage fortement tous les établissements offrant des LAP à obtenir l'agrément du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). En partenariat avec la LRC, ACC collabore avec le CCASS afin de s'assurer que le Conseil comprend bien les besoins particuliers et les critères d'admissibilité des anciens combattants et qu'il intègre au processus d'agrément les dix objectifs établis par le Ministère en matière de soins.

Projet de la Légion royale canadienne sur les autres choix de logement

ACC a lancé, en collaboration avec la LRC, un projet visant à élaborer et mettre en oeuvre un programme de logement permettant de répondre aux besoins actuels et à long terme des anciens combattants et des aînés du Canada. Ce projet a été prolongé d'un an.

« Il vit une période difficile...mais vous l'avez aidé à se sentir à l'aise chez lui et heureux d'être parmi les siens. »

Au cours des douze premiers mois, les activités suivantes ont été mises en oeuvre par le bureau du coordonnateur du projet, en collaboration avec la Direction nationale ainsi qu'avec plusieurs directions provinciales et filiales de la LRC : le répertoire national des logements a été mis à jour; un manuel pratique a été rédigé afin d'aider les filiales de la LRC à démarrer des projets d'habitation; des partenariats ont été établis avec plusieurs bureaux de la SCHL; des discussions ont été entreprises afin d'examiner les possibilités de financement privilégiées avec la Banque royale du Canada; une aide a été fournie aux directions provinciales sur les questions relatives aux biens immobiliers; et une aide pratique a été offerte aux filiales de la LRC qui participent à des projets d'habitation et qui ont à régler différentes questions liées aux biens immobiliers.

Projet pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants

ACC s'est engagé à réaliser, en partenariat avec les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Ontario, un projet pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants (ISPAAC). Ce projet, mis en oeuvre entre novembre 1999 et mars 2001 dans le cadre de l'Initiative du Conseil du Trésor désignée Service Canada, avait pour objectif d'offrir aux citoyens un guichet unique pour un large éventail de services gouvernementaux et ce, de façon rapide, fiable, pratique et rentable.

Les sites choisis pour le projet – Charlottetown (Î.P.É.) ainsi qu'Owen Sound et London (Ontario) – offrent aux anciens combattants et aux aînés un point de service à partir duquel ils peuvent accéder, de façon efficace, fiable et opportune, aux différents programmes de santé et de services sociaux. Le projet consiste à examiner la viabilité d'un modèle d'intégration des services aux clients destiné aux anciens combattants et aux aînés et à offrir les services suivants : accès, examen préalable et évaluation grâce à une approche axée sur le client et à une collaboration dans la prestation des soins de santé. Le projet pilote encourage, dans la mesure du possible, le regroupement des services sous un même toit.

L'un des principaux objectifs de Service Canada est d'élargir les réseaux de prestation de services et de créer un contenu plus large et mieux adapté aux besoins. Des liens peuvent être créés aussi bien horizontalement que verticalement avec d'autres ministères fédéraux, comme Développement des ressources humaines Canada ainsi qu'avec des ministères et organismes provinciaux.

2.0 Initiative d'amélioration du service

Positionner ACC pour réaliser l'Initiative d'amélioration du service

Anciens Combattants Canada a toujours été considéré comme un leader dans la prestation de services de qualité au sein de l'administration fédérale. Notre engagement à l'égard de l'amélioration du service est mis en évidence dans le Plan stratégique quinquennal (2001-2006) annoncé récemment. L'amélioration du service ne constitue pas seulement l'un des objectifs stratégiques essentiels énumérés dans le plan, elle est aussi solidement ancrée dans les valeurs et l'éthique adoptées par le Ministère. Ces dernières années, le Portefeuille a mis en oeuvre un nombre important d'initiatives destinées précisément à évaluer et à améliorer la satisfaction de la clientèle. L'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, l'Enquête auprès des clients des FC, les sondages sur la satisfaction des clients effectués par le TACRA et le BSJP ainsi que la création de la Direction générale de la qualité du service au sein du Secteur des services aux anciens combattants ne sont que quelques-uns des exemples des efforts déployés par le Ministère pour améliorer constamment ses services. Le portefeuille des Anciens Combattants est donc bien placé pour la mise en oeuvre de l'Initiative d'amélioration du service, annoncée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Au sein du Ministère, la direction de l'Initiative d'amélioration du service a été confiée à la Direction générale de la planification ministérielle. En 2000-2001, un plan de travail a été élaboré et approuvé par la haute direction. La phase initiale du projet consistera à établir des données de base fiables sur le niveau de satisfaction général de la clientèle à l'égard de nos principaux services et programmes. Pour ce faire, ACC a mis au point un sondage national sur la satisfaction de la clientèle, qui sera effectué en juin 2001. Le sondage s'articule autour de cinq grands paramètres, à savoir la rapidité du service, les connaissances et la compétence du personnel, la courtoisie du personnel, l'équité au niveau du traitement, et les résultats. Outre les cinq éléments susmentionnés, le questionnaire comprend des questions sur les méthodes de communication préférées avec l'organisation, l'accessibilité aux services et aux installations, ainsi que les activités de commémoration.

Activités d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Dans le cadre de la stratégie établie à l'égard de l'Initiative d'amélioration du service, on effectuera régulièrement un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de déterminer les progrès réalisés vers l'objectif global consistant à augmenter de 10 %, d'ici 2005, le niveau de satisfaction de la clientèle.

Cartes-commentaires

La carte-commentaire *Aidez-nous à vous servir* est toujours disponible dans tous les points de service au pays. Cette carte donne la possibilité aux clients d'évaluer la qualité des services reçus et de suggérer des améliorations à apporter. En 2000-2001, nous avons reçu 1 685 cartes et, cette année encore, 97 % des répondants ont estimé que la qualité du service était bonne ou très bonne. On trouvera un résumé des résultats à la figure 6 à la page 50.

Normes de service du Portefeuille

On projette de réexaminer les normes de service du Portefeuille suite à la divulgation des résultats du Sondage national sur la satisfaction de la clientèle, prévue en août 2001.

On trouvera à la figure 7 (page 51) un résumé de l'évaluation des normes de service ainsi que des résultats obtenus durant l'exercice.

Figure 6 : Données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'ACC en 2000-2001

Critère de qualité	Oui	Non	Très bien	Bien	Passable	Médiocre	Sans objet	Pas de réponse
Qualité du service dans l'ensemble			82,6	14,7	1,0	0,1	0,3	1,1
Courtoisie			85,7	12,4	0,7	0,0	0,1	0,9
Obligeance			85,1	12,3	0,9	0,0	0,1	1,3
Rapidité			71,8	22,0	3,1	0,7	0,7	1,4
Respect de la vie privée			84,0	12,9	0,3	0,0	1,4	1,0
Clarté de l'information/des explications			79,1	17,6	1,3	0,4	0,3	1,0
A obtenu toute l'information, l'aide et la documentation demandées	95,1	2,4						2,4
A été servi dans la langue officielle de son choix	98,2	0,5						1,1
Bureau d'accès facile	86,1	4,4						9,3
Heures d'ouverture pratiques	90,8	1,1						8,0

Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants en 2000-2001

Heures de service

Résumé :

Les bureaux sont ouverts au moins huit heures par jour chaque jour ouvrable. Un avis indiquant les heures d'ouverture est affiché dans chaque bureau.

Résultats :

Huit heures d'ouverture :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

Heures d'ouverture affichées :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

Préférence linguistique

Résumé :

Nous offrons des services dans la langue officielle de votre choix dans plusieurs de nos bureaux.

Résultat :

Préférence linguistique :
Le Portefeuille a utilisé différents moyens (vérifications ponctuelles, cartes-commentaires des clients et plaintes) pour surveiller son rendement à ce niveau. Le commissaire aux langues officielles n'a reçu que quatre plaintes, deux d'entre elles provenant de sources extérieures au Portefeuille.

Visites au bureau

Résumé :

Si vous vous présentez à un de nos bureaux, vous pourrez discuter de votre cas avec un employé qui sera en mesure d'y donner suite immédiatement ou de vous diriger vers quelqu'un qui pourra s'en charger.

Résultat :

Discussion des besoins avec un employé d'AC :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

Demandes téléphoniques

Résumé :

Nous nous efforcerons de répondre personnellement, et non par système de messagerie vocale, à tout appel effectué durant les heures ouvrables. Nous répondrons dès le premier appel à toutes les demandes courantes qui ne nécessitent pas de recherche. Dans les cas où une recherche s'impose, nous communiquerons avec vous dans un délai d'une semaine afin de vous donner une réponse ou de vous informer sur le statut de votre requête.

Résultats :

L'appel est pris par un employé :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.
Délai de réponse aux demandes de renseignements par téléphone :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

Messages téléphoniques

Résumé :

Nous donnons suite aux messages téléphoniques avant la fin du jour ouvrable suivant.

Résultat :

Délai de réponse aux messages téléphoniques :
Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

Correspondance

Résumé :

Nous répondons à la correspondance ou nous en accusons réception par écrit ou par téléphone dans les trois semaines qui suivent la date de réception.

Résultat :

Réponse à la correspondance :
Norme respectée par tous les bureaux du Secteur des services aux anciens combattants.

Confidentialité

Résumé :

Tous les renseignements personnels que vous nous confiez seront traités de façon

strictement confidentielle et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été fournis.

Résultat :

Confidentialité :
Sur les 1 124 demandes liées à la confidentialité et les 165 demandes d'accès à l'information traitées par ACC durant l'exercice 2000-2001, aucune plainte ou violation de la confidentialité n'a été rapportée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

---

Paiements mensuels

Résumé :

Votre chèque mensuel de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant sera expédié à votre domicile (ou déposé dans votre compte en banque) au plus tard l'avant-dernier jour ouvrable bancaire du mois.

Résultat :

Versement des paiements mensuels :
Entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, ACC a émis des chèques et effectué des virements automatiques par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans les délais prévus, conformément à la norme de service publiée.

Changement d'adresse et dépôt direct

Résumé :

Si vous déménagez, vous devez en informer le ministère des Anciens Combattants afin que tout paiement ou toute correspondance soit expédié à votre nouvelle adresse. Vous pouvez également demander que vous paiements d'allocation d'ancien combattant ou de pension soient déposés directement dans votre compte en banque ou dans une autre institution financière. Si votre demande de changement d'adresse ou d'institution financière nous parvient au cours des cinq premiers jours ouvrables du mois, le paiement de ce même mois sera envoyé à la nouvelle adresse.

Résultat :

Demandes de changement d'adresse ou de dépôt direct
La mise en place du RPSC permet de traiter immédiatement toutes les demandes de changement d'adresse et de dépôt direct.

Pensions d'invalidité

Résumé :

Si vous présentez une demande pour une pension d'invalidité, nous vous ferons connaître notre décision dans les 18 semaines qui suivent la date où vous et votre représentant aurez rempli votre demande et fourni l'information médicale et autres documents requis.

Résultat :

Décisions relatives aux pensions d'invalidité :
Dans 8 984 cas sur 12 059 (ou 74,5 %), la décision a été rendue en moins de 18 semaines.

Résumé :

Si vous souffrez d'une affection indemnisée et pensez qu'elle s'est aggravée, nous la réévaluerons et vous communiquerons les résultats dans les 15 semaines qui suivent la date de réception de votre demande, à moins que la consultation d'un spécialiste ne s'impose, ou que l'examen ait lieu à l'extérieur du Canada.

Résultat :

Décisions relatives aux réévaluations :
Dans 3 755 cas sur 6 199 (ou 60,6 %), la décision a été rendue en moins de 15 semaines.

Résumé :

Si vous présentez une demande d'allocations pour soins, d'allocation vestimentaire ou d'allocation d'incapacité exceptionnelle, nous vous ferons connaître notre décision dans les huit semaines.

Résultat :

Décisions relatives aux allocations spéciales :
Dans 4 387 cas sur 5 800 (ou 75,6 %), la décision a été rendue en moins de huit semaines.

Résumé :

Si vous avez de nouveaux éléments justificatifs et demandez au Ministère une révision de la décision initiale, nous vous communiquerons les résultats de la révision dans les quatre semaines.

Résultat :

Décisions relatives aux révisions ministérielles :
Dans 375 cas sur 607 (ou 61,8 %), la décision a été rendue en moins de quatre semaines.

Demandes d'allocation d'ancien combattant

Résumé :

Lorsque vous présentez votre demande d'allocation, la décision vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent la réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.

Résultat :

Décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant :
Des décisions ont été rendues relativement à 3 086 demandes d'allocation d'ancien combattant. La norme de service établissant le délai de traitement à sept semaines a été respectée.

Demandes relatives au Fonds de secours

Résumé :

Si vous faites une demande d'aide financière du Fonds de secours pour une situation d'urgence, vous serez informé de la décision en moins d'une semaine.

Résultat :

Décisions relatives au Fonds de secours :
La norme a été respectée par tous les bureaux.

Examen du revenu aux fins des avantages de soins de santé

Résumé :

Si vous présentez une demande de prestations de soins de santé qui nécessite un examen du revenu, nous vous communiquerons les résultats de cet examen dans les sept semaines qui suivent la date de réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.

Résultat :

Décisions relatives à l'évaluation des revenus :
La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

Résumé :

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision relative à votre demande d'allocation ou d'examen du revenu et demandez une révision, la décision subséquente vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent.

Résultat :

Révision des décisions :
La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

Rendez-vous et entrevues avec le BSJP

Résumé :

Si vous désirez rencontrer un avocat, une réponse à votre demande de rendez-vous sera fournie dans un délai d'une semaine, et un rendez-vous sera fixé à une date qui convient de part et d'autre. Si le BSJP vous représente à une audience de révision ou d'appel, vous pourrez au préalable discuter de votre dossier avec votre avocat, en personne ou par téléphone, selon les circonstances.

Résultats :

Rendez-vous dans un délai d'une semaine :
Révisions
17 sites : 8 sites (ou 47 %) ont respecté la norme
9 sites (ou 53 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas
Appels
18 sites : 9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme
9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas
Possibilité offerte de discuter du cas :
18 sites : 10 sites (ou 55 %) ont respecté la norme
8 sites (ou 45 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas

---

Communications avec le BSJP

Résumé :

On vous communiquera le nom de la personne qui vous représentera, du processus qui s'appliquera à votre cas et du délai approximatif prévu avant l'audition de votre cas pour révision ou appel.

Résultats :

Clients informés du nom du représentant :
18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme
7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas

Clients informés de la façon dont l'avocat instruira l'affaire :
18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme
6 sites (ou 33 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas
1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 50 à 75 % des cas

Clients informés du délai approximatif :
18 sites : 7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme

4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas
7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas

Résumé :

Nous nous engageons à faire entendre votre cas aux fins de révision par le Tribunal des anciens combattants dans les quatre mois qui suivent la réception de votre demande d'audience, et à faire entendre votre appel dans les trois mois qui suivent votre demande.

Résultats :

Présentation des cas de révision au TACRA dans les quatre mois :
4 214 cas ont été présentés au TACRA par le Bureau, seul ou conjointement avec la LRC, dans un délai moyen de 91 jours*.

76 % de tous les cas présentés par le Bureau, seul ou conjointement avec la LRC, ont été présentés en moins de quatre mois.

Présentation des cas d'appel au TACRA dans les trois mois :
1 821 cas ont été présentés au TACRA par le Bureau dans un délai moyen de 86 jours*.

1 095 (ou 60,1%) de ces cas ont été présentés en moins de trois mois.

Une autre tranche de 462 cas (ou 25,4 %) ont été présentés dans un délai de 91 à 120 jours suivant la prise de contact par le client.

* La période visée va du 1er avril 2000 au 28 février 2001. Les statistiques n'étaient pas disponibles pour le mois de mars 2001 en raison de la base de données de rapport.

Demandes de révision ou d'appel présentées au TACRA

Résumé :

Lorsque vous présentez une demande de révision ou d'appel au TACRA, on vous communiquera la décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience.

Résultats :

Révision des décisions :
2 398 (ou 56 %) des 4 281 cas présentés ont respecté la norme.
Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,7 mois et 1,3 mois. Quatre-vingt pour cent de toutes les décisions ont été rendues moins de 40 jours après l'audience.

Appel des décisions :
1 108 (ou 63 %) des 1 758 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,8 mois et 1,2 mois. Quatre-vingt pour cent de toutes les décisions ont été rendues moins de 38 jours après l'audience.

Résumé :

Si vous présentez par écrit votre demande de révision ou d'appel au TACRA, votre cas sera traité et vous serez informé de la décision dans un délai d'un mois.

Résultats :

Révision des décisions :
18 (ou 78 %) des 23 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,3 mois et 1,2 mois.

Appel des décisions :
94 (ou 56 %) des 167 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,8 mois à deux mois.

Décisions et demandes de remboursement relatives aux soins de santé

Résumé :

Si vous communiquez avec nous concernant un avantage lié à des soins de santé auxquels vous croyez avoir droit, ou si vous soumettez une demande de remboursement pour un avantage dont vous bénéficiez actuellement : nous vous informerons de notre décision ou nous traiterons votre demande dans les quatre semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.

Résultat :

Décisions ou demandes de remboursement relatives aux soins de santé :
La norme a été respectée par tous les bureaux.

Appels relatifs aux soins de santé

Résumé :

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, vous pouvez faire appel, et vous serez informé de la décision subséquente dans les huit semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.

Résultat :

Appels relatifs aux soins de santé :
La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

Établissements de soins de longue durée

Résumé :

Le ministère des Anciens Combattants offre une aide financière aux clients ayant besoin de soins de longue durée, à l'égard de soins dans un établissement qui

satisfait aux normes établies par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ou aux normes provinciales ou territoriales, ou aux directives du Ministère.

Résultat :

Soins de longue durée :
La norme a été respectée par tous les bureaux.

Aide aux frais de funérailles et d'inhumation

Résumé :

Vous recevrez une décision dans les cinq semaines suivant la date à laquelle vous aurez soumis toute la documentation nécessaire.

Résultat :

Décisions relatives à l'aide aux frais de funérailles et d'inhumation :
La norme a été respectée dans 95 % des cas.

Résumé :

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Fonds du Souvenir concernant votre demande, vous avez le droit de demander un examen de celle-ci et une réponse vous parviendra dans les quatre semaines.

Résultat :

Révision des décisions :
Il y a trop peu de cas à suivre, mais nous participons au recours.

Décorations et citations

Résumé :

Le portefeuille des Anciens Combattants offre sans frais une médaille ou décoration initiale aux anciens combattants ou à leur plus proche parent. Par contre, le client doit assumer le coût dans le cas du remplacement d'une pièce.

Résultat :

Frappe de médailles :
5 251 médailles initiales ont été remises à 1 990 clients.
2 628 médailles ont été remplacées pour 772 clients.

3.0 Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, consiste à élaborer et mettre en oeuvre, pour les clients du gouvernement fédéral, une stratégie d'achat de produits et de services de santé au plus bas coût possible, grâce à une conjugaison des efforts entre les ministères et les organismes. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont constitué un partenariat dans le but de réduire au minimum l'inefficacité et les dédoublements dans la prestation des programmes de soins de santé, tout en maintenant (ou en améliorant) la qualité des services offerts. Anciens Combattants Canada est un partenaire majeur de l'ICSS, dont il administre le secrétariat.

Les responsables de l'ICSS ont publié à l'automne 2000 leur deuxième rapport annuel et terminé, au printemps 2001, la rédaction d'un rapport cumulatif sur les résultats obtenus au cours des trois années correspondant à la période visée par le premier plan d'activités (1998-2001). Ces rapports ont clairement démontré les avantages, aussi bien quantitatifs que qualitatifs, de la gestion horizontale en matière de soins de santé. Durant la période visée par ces rapports, l'ICSS a dépassé toutes les attentes. Grâce aux efforts conjugués des ministères participants, les activités mises en oeuvre durant le présent exercice continueront de générer encore longtemps des économies de neuf millions de dollars par an.

Les ministères participants ont conclu des ententes sur les soins de la vue dans six provinces et deux ententes sur les produits pharmaceutiques en Saskatchewan – ces ententes permettront de réaliser, à partir de la troisième année, des économies annuelles de plus de 2,5 millions de dollars. Les ministères ont également conclu une entente pour l'achat d'appareils auditifs qui devrait générer une économie de 2,2 millions de dollars par an. Une offre permanente signée en Colombie-Britannique relativement à l'oxygénothérapie permettra de réaliser une économie de plus de un million de dollars par an dans cette seule province. Un plan a aussi été mis en place pour le recyclage des instruments médicaux. Toutes ces initiatives permettront aux ministères participants d'économiser plus de neuf millions de dollars par an.

Durant le présent exercice, les ministères ont commencé à travailler à l'élaboration d'une stratégie de gestion de l'information sur la santé applicable à la compétence fédérale en matière de santé. Ils ont convenu de collaborer afin de régler plusieurs questions complexes comme la sécurité des données, la protection des renseignements personnels et la liaison avec les initiatives provinciales.

Les ministères ont également participé à des activités ayant pour but d'améliorer la gestion des programmes. La mise sur pied des comités consultatifs mixtes prévus pour les soins dentaires et les produits pharmaceutiques a été approuvée – le comité des produits pharmaceutiques se réunit déjà depuis un an. Suite aux examens conjoints des politiques effectués pour les programmes d'audiologie et d'oxygénothérapie, les ministères ont apporté certains changements à leurs politiques.

Les ministères participants ont élaboré un deuxième plan d'activités triennal pour les années 2001 à 2004. Ce plan s'inscrit dans un cadre redditionnel bien défini, axé sur les résultats, le but étant d'évaluer le rendement et d'établir des objectifs

permettant d'assurer le suivi de chaque résultat et d'en rendre compte. Parmi les activités prévues durant cette période figurent des ententes dans le domaine de l'audiologie, des soins dentaires, de l'oxygénothérapie, des produits pharmaceutiques et des soins de la vue ainsi qu'un programme de recyclage de l'équipement. De nouvelles initiatives sont également prévues dans d'autres domaines (gestion de la douleur, fourniture de services de santé professionnels, élaboration d'une stratégie de gestion des renseignements sur la santé ainsi que programme conjoint de promotion de la santé).

4.0 Gouvernement en direct

Le Projet Info-aînés Canada est une initiative dirigée par ACC dans le but de fournir des services aux clients en direct. Le nouveau site Internet permet d'améliorer l'accès aux renseignements déjà disponibles dans des centaines de sites du gouvernement fédéral, tout en soutenant l'engagement pris par le gouvernement du Canada de mieux informer les Canadiens. Le site assurera à tous les aînés, y compris les anciens combattants, un accès rapide et facile aux renseignements dont ils ont besoin pour améliorer leur bien-être, conserver leur dignité et maintenir leur autonomie.

Le portail Info-aînés Canada représente une importante innovation dans le site Internet du Canada (www.canada.gc.ca), qui vient d'être restructuré. La restructuration de ce site et la mise au point du portail Info-aînés constituent les deux premiers résultats tangibles de l'initiative « Gouvernement en direct », qui permettra à tous les Canadiens d'accéder directement à tous les renseignements et services fédéraux d'ici 2004.

Le Portefeuille a satisfait aux exigences du « volet 1 » en décembre 2000. Les exigences du Conseil du Trésor relativement à la planification du « volet 2 », qui devaient être remplies le 30 septembre 2000, ont également été satisfaites (y compris dans les domaines exigeant un financement central). On a commencé à travailler au « volet 3 » du projet. Le Conseil du Trésor a identifié plusieurs initiatives pouvant constituer des étapes vers la réalisation de l'objectif consistant à offrir des services aux clients en direct. Anciens Combattants Canada travaille en partenariat avec d'autres ministères et joue un rôle directeur en ce qui concerne le portail Info-aînés, qui est lié au site du gouvernement du Canada.

5.0 Modernisation de la fonction de contrôleur

Le Ministère a posé cette année un jalon important dans sa démarche de modernisation de la fonction de contrôleur. Deux évaluations (Évaluation des pratiques de gestion modernes et Vérification de la capacité des Ressources humaines) ont été effectuées afin d'obtenir un tableau complet et détaillé de la capacité de gestion du Ministère par rapport à une fonction de contrôleur moderne. Ces évaluations se sont révélées très utiles en aidant la haute direction à identifier les secteurs-cibles de la fonction de contrôleur qui doivent être améliorés et en établissant un point de référence important, auquel les progrès futurs du Ministère pourront être comparés. On trouvera de plus amples renseignements sur les deux

évaluations (y compris le texte complet des rapports) à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/CMO_MFC/contents.asp.

Au départ, les deux évaluations devaient servir de base à l'élaboration d'un plan d'action pluriannuel intégré visant à améliorer la capacité de gestion de la fonction de contrôleur. On a finalement décidé qu'une approche comportant une flexibilité incorporée qui permettrait de cibler les secteurs à améliorer constituerait une solution plus pratique et plus féconde. Ayant adopté cette approche, la haute direction a identifié trois priorités à court terme : 1) améliorer le cadre des valeurs et de l'éthique du Ministère; 2) créer un environnement plus évolué de gestion intégrée des risques; et 3) établir des pratiques de gestion modernes en faisant mieux connaître et comprendre ce qu'est une fonction de contrôleur moderne au sein du cadre de gestion du Ministère. À mesure que les conditions évolueront, ACC continuera d'identifier, de classer par ordre de priorité et de rechercher les occasions d'améliorer la capacité de la fonction de contrôleur.

Outre le travail déjà entrepris par rapport aux priorités susmentionnées, ACC a réussi à combler plusieurs lacunes qui existent dans certaines pratiques fondamentales de la fonction de contrôleur. Le Ministère a élaboré et fait approuver un plan stratégique qui fixe les priorités pour les cinq prochaines années et propose un cadre qui servira de guide à la direction dans l'établissement de son ordre du jour. On a révisé le processus de planification des activités afin de le régler sur le plan stratégique et de faciliter la répartition des ressources internes. De même, les efforts du Ministère à l'égard de la Stratégie d'information financière ont permis d'atteindre les objectifs fixés et continueront de représenter un élément-clé de la fonction de contrôleur moderne (c.-à-d. la liaison entre les données financières et non financières et les résultats obtenus).

6.0 Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Avantages et services Subventions et contributions (en millions de dollars)					
	1998-1999 Réelles	1999-2000 Réelles	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 154,3	1 182,4	1 199,2	1 245,7	**1 244,7**
Allocations d'ancien combattant et allocations pour les civils	42,9	37,9	36,9	36,9	**34,1**
Fonds du Souvenir	12,1	13,6	16,3	16,3	**11,4**
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	6,8	6,9	7,6	7,6	**6,6**
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattants dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux	152,5	156,4	163,3	168,1	**162,7**

Seules les subventions et les contributions supérieures à cinq millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs. On trouvera les résultats prévus de ces subventions et contributions dans la section « Pensions et allocations et soins de santé » à la page 18.

7.0 Développement durable

Anciens Combattants Canada a élaboré, en parallèle avec son Plan stratégique, une deuxième stratégie de développement durable qui a été déposée au Parlement le 14 février 2001.

La Stratégie de développement durable pour les années 2001 à 2004 contient, à la page 33 de l'annexe B, une évaluation de la première stratégie (on peut consulter ce document à l'adresse suivante :
http://www.vac-acc.gc.ca/content/department/reports/susdev2001_f.pdf.)
On indique, dans l'évaluation, ce qui a été réalisé et ce qui ne l'a pas été.

La deuxième stratégie s'articule autour de quatre thèmes :

Soutien des activités gouvernementales

Les efforts à ce niveau viseront principalement à établir et à favoriser des partenariats destinés à améliorer la prestation de services ainsi que la préservation et la mise en valeur de nos lieux commémoratifs.

Soutien du développement de la connaissance et de l'information

Le développement et le partage de la connaissance et de l'information sont mis en évidence par l'engagement que nous prenons d'intégrer le développement durable à nos processus d'orientation et de décision, ce qui nous permettra de façonner et de soutenir les valeurs sociales de la population canadienne.

Maintien de la santé de nos clients

Les activités liées à ce thème seront réalisées par le biais de la promotion de la santé et d'un partenariat avec le ministère de la Défense nationale afin de faciliter le passage à la vie civile des anciens combattants des FC.

Maintien de la santé de notre personnel

Nos employés jouent un rôle essentiel dans la prestation de services à nos clients. Nos activités liées à ce thème seront avant tout axées sur l'équilibre entre, d'une part, un milieu d'apprentissage productif et sûr et, d'autre part, les pressions qui s'exercent sur les familles dont les deux parents travaillent.

La présente stratégie constitue un prolongement de la première stratégie déposée en décembre 1997. Le but visé est de faire fond sur les expériences vécues et les partenariats établis.

L'évaluation de la première stratégie a permis d'identifier ce qui a été réalisé et ce qui ne l'a pas été. Les recommandations suivantes ont alors été faites :

- Évaluer les niveaux de financement actuels consacrés à la Stratégie de développement durable;
- Définir clairement les rôles et les responsabilités des directions générales et les faire approuver par le CRM;
- Former et sensibiliser tout le personnel au développement durable, en donnant une formation plus intensive et appuyée aux personnes qui sont chargées de mettre en oeuvre et de gérer l'initiative; et
- Une fois terminé, le guide SGE devra être soumis à l'approbation de l'agent en chef de l'environnement , sous-ministre adjoint, Services ministériels.

Le document énumère également les buts et les objectifs de la première stratégie, indique ceux qui ont été atteints, mentionne les personnes qui ont fait avancer le développement durable à ACC et souligne, dans certains cas, les objectifs qui n'ont

pas été atteints. Ces renseignements figurent à la page 39 du document, qui est reproduit à l'adresse mentionnée précédemment.

En juin 2000, nous avons célébré la Semaine de l'environnement en installant des kiosques d'information dans nos bureaux partout au pays. La réalisation de ce projet a été facilitée grâce à nos équipes écologiques et à nos champions écologiques. L'Administration centrale à Charlottetown a également été l'hôte, en mars 2001, d'une Journée hivernale de l'environnement.

Enfin, nous avons mis au point au cours de l'année un Système de gestion de l'environnement pour le Ministère et pour l'Hôpital Sainte-Anne (ces renseignements figurent sur notre site Web, dont l'adresse est mentionnée à la page 93.)

8.0 Réservoirs de stockage

État des réservoirs de stockage sur les terrains appartenant à Anciens Combattants

Rapport annuel au 30 avril 2001

On trouvera ci-après les données exigées à l'annexe II du Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial, mis à jour le 31 décembre 2000 (partie IV de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*).

Nombre de réservoirs de stockage hors sol :

Inscrits à Anciens Combattants : 7.

Conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 7.

Non conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0.

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* :

a) 0 en 2001

b) 0 en 2002

Nombre de réservoirs de stockage souterrains :

Inscrits à Anciens Combattants : 0.

Conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0.

Non conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0 en 2001.

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* :

a) 0 en 2001

b) 0 en 2002

9.0 Initiatives de réglementation

Initiative (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	Apporter des modifications en rapport avec l'Initiative sur la qualité de vie afin d'améliorer les avantages et les services offerts aux membres des FC dont l'invalidité est liée au service effectué en temps de paix ailleurs que dans une zone de service spécial Effectuer divers ajustements au programme (anciens combattants gravement handicapés, admissibilité en fonction du revenu et soins prolongés) Donner suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation Apporter d'autres modifications d'ordre administratif	Des modifications au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants ont été soumis à l'examen en octobre 2000, conformément aux dispositions de la *Loi sur les textes réglementaires*. Depuis, le Ministère et ses conseillers juridiques ont poursuivi le travail sur ce texte qui rend admissibles au PAAC les bénéficiaires de pension d'invalidité qui ont servi en temps de paix ainsi que certains groupes de civils qui ont servi outre-mer durant la guerre (texte qui complète le projet de loi C-41, L.C. 2000, c. 34, voir p. 25). Des ajustements au programme sont également prévus qui profiteront aux anciens combattants gravement handicapés, aux anciens combattants à faible revenu et à ceux qui ont besoin de soins prolongés. Des modifications conformes aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation ainsi que d'autres changements d'ordre administratif ont été publiés en janvier 2001 et sont entrés en vigueur en avril 2001 (DORS/2001-157).

[illegible] (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
Modernisation des avantages et des obligations	Moderniser les avantages et les obligations figurant dans les règlements d'Anciens Combattants Canada	Plusieurs règlements appliqués par Anciens Combattants Canada contiennent des dispositions concernant le conjoint ou le conjoint de fait des anciens combattants admissibles. On a élaboré des modifications afin d'accorder un traitement égal à tous les conjoints de fait, mettant ainsi en application les politiques contenues dans la *Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*, devenu le chapitre 12 des *Lois du Canada* de 2000. Les modifications apportées au *Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires* sont entrées en vigueur en 2000-2001. Les modifications à d'autres textes comme le *Règlement sur les allocations aux anciens combattants*, le *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants* et le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* suivent le processus réglementaire. (Voir aussi « Projet de loi C-23 », page 26.)
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants de 1995 et *Règlement sur la corporation dite Fond du Souvenir de 1995*	Fusionner les deux règlements Céder l'administration du programme d'inhumation au Fonds du Souvenir Donner suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation Apporter d'autres modifications d'ordre administratif	Le nouveau projet de *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants*, qui regroupe les programmes d'inhumation des anciens combattants dans un seul texte de loi et délègue l'exécution du programme au Fonds du Souvenir a été soumis à l'examen de Justice Canada en octobre 2000 conformément à la *Loi sur les textes réglementaires*. Le nouveau Règlement comprend également des modifications d'ordre technique et administratif ainsi que des corrections faisant suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.

Initiative (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
Modifications aux règlements consécutives à l'adoption des projets de loi omnibus C-61 (devenu L.C. 1999, c. 10) et C-41 (devenu L.C. 2000, c. 34)	Mettre à jour les règlements afin de refléter les modifications apportées au cadre législatif et aux lois habilitantes Diverses modifications corrélatives visant à mettre en application la politique du gouvernement	Des modifications consécutives à l'adoption du projet de loi C-61, ainsi que d'autres petits ajustements au programme, ont été publiés de nouveau dans la *Gazette du Canada Partie I* en janvier 2001 et sont entrés en vigueur en avril 2001 (DORS/2001-157). Ces modifications constituent l'une des étapes d'un processus continu destiné à améliorer l'accès aux soins de santé pour les anciens combattants et d'autres clients. Elles clarifient les règlements et facilitent leur utilisation pour administrer les programmes de soins de santé destinés aux anciens combattants, précisent les règles de remboursement des dépenses de soins de santé antérieures et mettent à jour la liste des personnes autorisées à prescrire des produits pharmaceutiques. Le *Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires* a été modifié à compter du 1er mars 2001 (TR/2001-40) afin, d'une part, d'étendre l'admissibilité aux membres volontaires de certains groupes de civils ayant servi outre-mer durant la guerre, complétant ainsi les modifications adoptées récemment par le Parlement (L.C. 2000, c. 34), et d'autre part, de refléter les modifications adoptées concernant le personnel de la marine marchande (L.C. 1999, c. 10). Des modifications au *Règlement sur les allocations aux anciens combattants* ont été soumises à l'examen de Justice Canada en octobre 2000. Elles visent notamment à établir une nouvelle définition de la cécité, suite à l'abrogation de la *Loi sur les aveugles*, à faciliter le recouvrement des trop-payés et à harmoniser la période comptable pour les absences temporaires hors du pays.

(*) Nota : les initiatives et les résultats prévus sont mentionnés dans le *Rapport sur les plans et priorités d'Anciens Combattants Canada*.

Rendement financier

1.0 Aperçu du rendement financier

Anciens Combattants Canada

Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 2000-2001 ont été de 2 129,3 millions de dollars, soit 134,2 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais de mandats spéciaux du gouverneur général, par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- financement additionnel net de 51,3 millions de dollars pour les paiements de pension d'invalidité et les contributions dans le cadre du PAAC;
- augmentation de 21,5 millions de dollars du budget de fonctionnement pour terminer le PRP et d'autres projets reliés à la TI;
- financement additionnel de 20 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux ACMM;
- financement additionnel de 19,7 millions de dollars pour l'achat de services dans le cadre du Programme des autres services de santé achetés;
- financement additionnel de 7,5 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées et les ententes sur l'équité salariale;
- budget de fonctionnement de 4,5 millions de dollars, reporté de 1999-2000; et
- autres autorisations de dépenses de 9,7 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 2000-2001, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 30,6 millions de dollars représente un écart de 1,5 %. Le gros de cette somme – 18,4 millions – provient de légers écarts dans les différentes subventions et contributions et d'un écart de 7,4 millions dans les autres services de santé achetés. Le reste provient d'un écart de 4,8 millions pour divers projets liés au budget de fonctionnement du Ministère.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Les autorisations totales de dépenses pour le TACRA en 2000-2001 ont été de 10,3 millions de dollars, soit 0,6 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais de mandats spéciaux du gouverneur général ainsi que par le biais du Budget des dépenses supplémentaire. Elles concernent les postes suivants : sommes reportées de 1999-2000, financement additionnel à titre de

compensation pour les conventions collectives signées et les ententes sur l'équité salariale et prime sur le transfert de fonds du poste « salaires » à d'autres postes de fonctionnement.

2.0 Tableaux financiers récapitulatifs

	Tableau	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	73
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	74
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	75
4	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	76
5	Recettes non disponibles	77
6	Paiements législatifs	77
7	Paiements de transfert	78
8	Sommaire de l'état d'avancement des grands projets de l'État	79
9	Prêts, investissements et avances	81
10	Passif éventuel	81

Tableaux financiers récapitulatifs

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 2000-2001

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
		Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Programme des Anciens Combattants				
1	Dépenses de fonctionnement	535,8	615,1	**602,9**
5	Subventions et contributions	1 429,6	1 480,9	**1 462,5**
(S)	Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	--	--	--
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,1	**0,1**
(S)	Utilisation de produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	--	0,1	**0,1**
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	--	--	--
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	29,4	32,9	**32,9**
	Total pour le programme	**1 995,1**	**2 129,3**	**2 098,6**
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
10	Dépenses du programme	8,2	8,7	**8,4**
(S)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,5	1,6	**1,6**
	Total pour le programme	**9,7**	**10,3**	**10,0**
	Total pour le Portefeuille	**2 004,8**	**2 139,6**	**2 108,6**

Nota:
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités
(en millions de dollars)

Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions votées	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Avantages et services	2 848	523,8	4,0	1 429,8	1 957,6	–	**1 957,6**
(autorisations totales)	*2 848*	*556,2*	*4,0*	*1 481,1*	*2 041,3*	–	***2 041,3***
(réelles)	**2 637**	**548,3**	**4,0**	**1 462,6**	**2 014,9**	–	**2 014,9**
Administration ministérielle	462	37,5	–	–	37,5	–	**37,5**
(autorisations totales)	*462*	*88,0*	–	–	*88,0*	–	***88,0***
(réelles)	**575**	**83,7**	–	–	**83,7**	–	**83,7**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	123	9,7	–	–	9,7	–	**9,7**
(autorisations totales)	*123*	*10,3*	–	–	*10,3*	–	***10,3***
(réelles)	**105**	**10,0**	–	–	**10,0**	–	**10,0**
Total Portefeuille	**3 433**	**571,0**	**4,0**	**1 429,8**	**2 004,8**	–	**2 004,8**
(autorisations totales)	*3 433*	*654,5*	*4,0*	*1 481,1*	*2 139,6*	–	*2 139,6*
(réelles)	**3 317**	**642,0**	**4,0**	**1 462,6**	**2 108,6**	–	**2 108,6**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles**							**(33,8)**
(autorisations totales)							***(33,8)***
(réelles)							**(33,7)**
Coût des services offerts par d'autres ministères							**22,1**
(autorisations totales)							***22,1***
(réelles)							**23,4**
Coût net du programme							**1 993,1**
(autorisations totales)							***2 127,9***
(réelles)							**2 098,3**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »
** *Anciennement « Recettes affectées au Trésor »*

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.
4. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montant ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-01		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	1 915,6	1 950,1	1 957,6	2 041,3	**2 014,9**
Administration ministérielle	72,7	117,1	37,5*	88,0*	**83,7**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	8,5	9,4	9,7	10,3	**10,0**
Total Portefeuille	**1 996,8**	**2 076,6**	**2 004,8**	**2 139,6**	**2 108,6**

Nota: Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montant ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

Tableau 4 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activités (en millions de dollars)

	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
Organisation	Secteur d'activités Avantages et services	Secteur d'activités Administration ministérielle	Total Programme des Anciens Combattants	Secteurs d'activités Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Secteur des services aux anciens combattants	1 910,1	--	1 910,1	--	1 910,1
(Autorisations totales)	*1 985,3*	--	*1 985,3*	--	*1 985,3*
(réelles)	**1 967,0**	**--**	**1 967,0**	**--**	**1 967,0**
Services ministériels	1,1	32,4	33,5	--	33,5
(Autorisations totales)	*1,1*	*82,2*	*83,3*	--	*83,3*
(réelles)	**1,1**	**78,5**	**79,6**	**--**	**79,6**
Commémoration et relations publiques, et Bureau de services juridiques des pensions	37,9	--	37,9	--	37,9
(Autorisations totales)	*44,7*	--	*44,7*	--	*44,7*
(réelles)	**37,1**	**--**	**37,1**	**--**	**37,1**
Remaniement des prestations	8,5	--	8,5	--	8,5
(Autorisations totales)	*10,2*	--	*10,2*	--	*10,2*
(réelles)	**9,7**	**--**	**9,7**	**--**	**9,7**
Services exécutifs du Portefeuille	--	1,6	1,6	--	1,6
(Autorisations totales)	--	*1,9*	*1,9*	--	*1,9*
(réelles)	**--**	**1,6**	**1,6**	**--**	**1,6**
Vérification et évaluation	--	2,1	2,1	--	2,1
(Autorisations totales)	--	*2,1*	*2,1*	--	*2,1*
(réelles)	**--**	**2,0**	**2,0**	**--**	**2,0**
Planification ministérielle	--	1,4	1,4	--	1,4
(Autorisations totales)	--	*1,7*	*1,7*	--	*1,7*
(réelles)	**--**	**1,6**	**1,6**	**--**	**1,6**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	9,7	9,7
(Autorisations totales)	--	--	--	*10,3*	*10,3*
(Total réelles)	**--**	**--**	**--**	**10,0**	**10,0**
Total Portefeuille	1 957,6	37,5	1 995,1	9,7	2 004,8
(Autorisations totales)	*2 041,3*	*87,9*	*2 129,2*	*10,3*	*2 139,5*
(Total réelles)	2 014,9	83,7	2 098,6	10,0	2 108,6
% du total	**95,5%**	**4,0%**	**99,5%**	**0,5%**	**100,0%**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué

Tableau 5 Recettes non disponibles *

Recettes non disponibles par secteur d'activités
(en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Recettes réelles 1998-1999	Recettes réelles 1999-2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations réelles	Recettes réelles
Avantages et services	37,2	32,3	32,6	32,6	**32,5**
Administration ministérielle	1,6	1,2	1,2	1,2	**1,2**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total partiel	38,8	33,5	33,8	33,8	**33,7**
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	**38,8**	**33,5**	**33,8**	**33,8**	**33,7**

* Anciennement « Recettes affectées aux recettes du gouvernement fédéral »

Tableau 6 Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activités
(en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	0,3	0,3	0,2	0,2	**0,2**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	**0,3**	**0,3**	**0,2**	**0,2**	**0,2**

Tableau 7 Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activités
(en millions de dollars)

Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Subventions					
Avantages et services	1 219,1	1 244,3	1 265,1	1 311,6	**1 299,9**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des subventions	**1 219,1**	**1 244,3**	**1 265,1**	**1 311,6**	**1 299,9**
Contributions					
Avantages et services	158,0	157,7	164,7	169,5	162,7
Total des contributions	**158,0**	**157,7**	**164,7**	**169,5**	**162,7**
Total des paiements de transfert	**1 377,2**	**1 402,0**	**1 429,8**	**1 481,1**	**1 462,6**

Nota: Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 8 Rapport d'étape sur les grands projets de l'État

Projet de remaniement des prestations

1. Aperçu

Dans le cadre du Projet de remaniement des prestations, on a élaboré et mis en place un nouveau réseau intégré, le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), qui permet de soutenir la prestation des services et des avantages associés à trois secteurs de programme du Ministère : les pensions d'invalidité, le soutien financier et les soins de santé. Le RPSC a été mis en place par étapes (ou versions). La mise en oeuvre a débuté en février 1999 (Version 1) et s'est terminée en mars 2001.

Le RPSC – la solution technologique retenue pour la prestation des services et des avantages d'ACC – permet de rendre plus rapidement des décisions équitables et uniformes, d'obtenir un traitement plus rapide et plus fiable des dossiers et des paiements et d'offrir des services plus complets aux clients.

2. Ministères responsables et participants

Ministère promoteur :	Anciens Combattants Canada
Autorité contractante :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor
	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Un comité consultatif supérieur, composé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés, a également été créé.

3. Principal entrepreneur et principal sous-traitant et adresses

EDS	45, rue O'Connor, suite 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4
AGRA Monenco	1145, chemin Hunt Club, suite 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3

4. Principaux jalons

Lancement du projet	avril 1993
Initiation (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Définition	février 1995
Approbation effective du projet	
- Mise en oeuvre	octobre 1997
- Borne 1 Homologation	novembre 1998
- Version 1	février 1999
- Borne 2 Homologation	novembre 1999
- Version 2	mars 2001
- Fin du projet	juin 2001

Projet de remaniement des prestations

5. Rapport d'étape et explication des écarts

Le PRP a débuté en 1993. Le 30 octobre 1997, le Ministère a obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de parachever le projet à un coût approximatif de 95,2 millions de dollars, financé par le Ministère et le Conseil du Trésor. La part du Conseil du Trésor au financement est un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

Conformément à la politique relative aux grands projets de l'État et au *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, les bornes du projet ont été établies par le Conseil du Trésor, et les crédits ont été débloqués par étapes une fois que les exigences relatives à une borne donnée étaient satisfaites.

Les exigences relatives aux deux premières bornes ont été satisfaites en novembre 1998 et en novembre 1999 respectivement. Le Conseil du Trésor a alors débloqué les sommes nécessaires pour passer à la borne suivante.

Le 15 février 1999, la Version 1 du RPSC est devenue le système d'enregistrement officiel pour administrer l'allocation d'ancien combattant (AAC) et déterminer l'admissibilité des anciens combattants ayant servi au Canada aux programmes et aux services de soins de santé. On utilise dorénavant le RPSC pour traiter les paiements mensuels d'AAC. Les anciens systèmes d'AAC ont été désactivés.

Le 19 mars 2001, la Version 2 a été mise en oeuvre pour soutenir l'exécution du Programme des pensions d'invalidité.

Des retards nous ont obligés à modifier les dates de mise en oeuvre des versions, mais ils ont eu peu d'incidence sur le coût estimatif total du projet, qui est passé à 98,3 millions de dollars, soit 3,1 millions de dollars de plus que l'estimation originale établie en 1997.

6. Retombées industrielles

Afin que les entreprises aient la possibilité d'utiliser le PRP pour accroître leur compétitivité ainsi que leur capacité de mettre en oeuvre des projets semblables ailleurs, le contrat avec EDS comportait des objectifs au titre des retombées industrielles régionales, qui ont été évalués à différentes étapes du projet.

Tableau 9 Prêts, investissements et avances

Prêts, investissements et avances
(en millions de dollars)

Secteur d'activités	Dépenses réelles		
	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	1 089	558	32
Solde	2,4	1,3	0,7
Montants dus -versements et arriérés *	1,4	--	--
Montants perçus	1,3	1,1	0,7
Pourcentage perçu *	93,2%	--	--

* Information non disponible pour 1999-2000

Tableau 10 Passif éventuel

Passif éventuel
(en millions de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	Au 31 mars 1999	Au 31 mars 2000	Courant au 31 mars 2001
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges	600	480	500
Non litigieux	--	--	--
Total	**600**	**480**	**500**

La législation d'Anciens Combattants Canada est actuellement l'objet de litige dans de nombreux cas. Les questions en cause sont très importantes et des décisions en faveur des demandeurs auraient des répercussions financières marquées pour le gouvernement.

Autres renseignements

1.0 Liste de personnes-ressources

La préparation du présent document a été coordonnée par la Direction générale de la planification ministérielle pour le compte du Portefeuille.

Tous les commentaires ou suggestions destinés à améliorer le contenu du présent document sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à l'adresse suivante :

Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (n° 012)
Charlottetown, (Î.P.É.) C1A 8M9

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent document ainsi que sur le Rapport sur les plans et priorités, veuillez communiquer avec le :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (n° 046)
Charlottetown (Î.P.É.) C1A 8M9

Téléphone : (902)566-8150
Télécopieur : (902)368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

Accès Internet

On peut aussi obtenir des renseignements supplémentaires en consultant le site multimédia primé d'Anciens Combattants Canada à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca .

On peut obtenir des renseignements sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'adresse suivante : http://www.vrab-tacra@gc.ca.

Pour obtenir de l'information sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens et Terre-Neuviens qui ont combattu avec courage et donné leur vie pour la patrie, se rendre à l'adresse suivante : http://www.virtualmemorial.gc.ca . Ce site contient aussi des images numérisées de photographies et de souvenirs personnels de Canadiens.

Bureaux régionaux du ministère des Anciens Combattants

Bureau régional de l'Atlantique
Anciens Combattants Canada
Belmont House, 3e étage
33, promenade Alderney
Dartmouth (N.-É.) B2Y 2N4
Numéro sans frais : 1-800-565-1528
Numéro sans frais pour
malentendants :
1-800-757-6308

Sous-bureau régional de l'Atlantique
Anciens Combattant Canada
Place Cabot
10, Barters Hill
C.P. 5068
St. John's (T.-N.) A1C 5V4

Bureau régional du Québec
Anciens Combattants Canada
4545, ch. Queen Mary
Montréal (Qc) H3W 1W4
Numéro sans frais : 1-800-361-7705

Bureau régional de l'Ontario
Anciens Combattants Canada
145, chemin Government ouest
Sac postal 4000
Kirkland Lake (Ont.) P2N 3P4
Numéro sans frais : 1-800-387-0930

Bureau régional des Prairies
Anciens Combattants Canada
234, rue Donald, bureau 610
C.P. 6050
Winnipeg (Man.) R3C 4G5
Numéro sans frais : 1-800-665-8717

Bureau régional du Pacifique
Anciens Combattants Canada
605, rue Robson, bureau 900
C.P. 5600
Vancouver (C.-B.) V6B 5J3
Numéro sans frais : 1-800-647-1822

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
C.P. 9900
Charlottetown (Î.P.É.) C1A 8V7

2.0 Lois appliquées et règlements connexes

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations aux anciens combattants	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-2, modifiée
Loi sur les avantages liés à la guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
Loi d'établissement des soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale de la South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [*Prestations*]	S.R.C. 1952, ch. 297
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 17, 18, modifiée

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, modifiée (Solliciteur général)
Loi sur les Indiens (Établissement des soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34, modifiée (Solliciteur général)
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret désignant Charlottetown (Î.P.É.) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	SI/96-66
Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires	SI/94-62, modifié
Décret sur les prestations pour bravoure	SI/90-95, modifié
Ordonnance sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 399, modifiée
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres	C.R.C. 1978, ch. 1599

Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la corporation dite Fond du Souvenir de 1995	DORS/95-468
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifié
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants de 1995	DORS/95-467
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret sur la pension dans les zones de service spécial	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (ministre de la Défense nationale)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

3.0 Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement

Les plus vibrants témoignages de reconnaissance à l'endroit de nos employés viennent, dans bien des cas, des clients.

> ***« Merci du soutien que vous nous avez apporté au moment où nous en avions besoin. Nous n'oublierons jamais ce que vous avez fait pour nous et tous vos efforts pour nous aider aussi bien pendant qu'après les heures de travail. Nous nous souviendrons toujours de votre gentillesse et de votre sollicitude, surtout qu'à cette époque, nous ne savions pas trop ce qui se passait et vers où nous allions. Merci encore pour tout et puisse Dieu vous venir en aide dans tout ce que vous entreprendrez. »***

Prix pour services insignes

Le Prix pour services insignes se distingue des autres prix parce qu'il est accordé par le Premier ministre et constitue la plus haute expression de reconnaissance que le gouvernement du Canada confère à ses employés. Ce prix reconnaît l'exercice soutenu et exceptionnel des fonctions, ainsi que les réalisations des hauts fonctionnaires. Considéré comme la distinction la plus prestigieuse dans la fonction publique, ce prix souligne l'importance que le gouvernement du Canada accorde à l'exécution efficiente des activités de la fonction publique et à la qualité des services offerts au public canadien.

Rachel Corneille Gravel, directrice générale, Hôpital Sainte-Anne

Pour le leadership prévenant, humain et visionnaire qu'elle met au service de l'excellence à l'Hôpital Sainte-Anne, un exemple que le Premier ministre du Canada juge digne d'émulation dans la fonction publique, au Canada et dans le monde entier.

Mentions élogieuses du sous-ministre et du président du TACRA

Cette distinction du sous-ministre et du président du TACRA a pour but de saluer les réalisations exceptionnelles du personnel d'Anciens Combattants. Elle est remise pour avoir mené à bien une activité ou une entreprise qui dépassait les exigences des fonctions habituelles, pour une réalisation liée au service communautaire ou bénévole ou encore pour un succès qui profite au Portefeuille ou qui ajoute à son prestige. Les personnes et les équipes mentionnées ci-après ont obtenu une mention élogieuse du sous-ministre pour l'année 2000, distinctions qui leur ont été remises « en reconnaissance de la contribution remarquable apportée à Anciens Combattants Canada et au TACRA. »

Équipe spéciale de la V2 (Lloyd Bryenton, Bernard Butler, Doug Clorey, Sandra Gaudet, Suzanne Lalonde, John MacAskill, Heather Parry, Derek Sullivan, et Howard Williams)

Pour la contribution remarquable apportée à l'équipe d'examen de la V2, qui a permis de mettre en oeuvre avec succès le RPSC.

Nancy McLure et Kathy Stewart

On a voulu souligner l'excellence de leur travail et leur engagement pour ce qui est de servir les clients et de soutenir les membres et le personnel du TACRA sur les questions liées aux systèmes. Ces deux employées ont également représenté le Tribunal au sein d'équipes et de comités oeuvrant à la mise en oeuvre du RPSC et ont été, dans toutes leurs activités, des parangons du travail en équipe.

Pat Atkinson, Karen Clare, Joe Cormier, Dan Fenety, Jim Mitchell, Catherine Murray-Grandjean, David Robinson et Deborah Wood-Salter

Pour le remarquable travail d'équipe et l'exceptionnelle contribution apportée à la production du Plan stratégique quinquennal d'ACC.

Martin MacDonald

En reconnaissance du leadership remarquable dont il a fait preuve lors de la conception et de l'institution d'une récompense spéciale pour les anciens combattants de la marine marchande.

Suzanne Lalonde

Pour les efforts exceptionnels qu'elle a déployés dans le but d'améliorer la qualité de vie du personnel des FC et pour sa contribution exemplaire à titre de chef de l'équipe du Projet ACC-FC.

Patricia Smith

Pour sa contribution exceptionnelle au succès de la Semaine des anciens combattants 2000 et pour sa sollicitude et sa compassion inébranlables à l'égard des anciens combattants canadiens.

Bob Atkinson

Pour sa contribution remarquable au Projet d'examen des besoins en soins de santé des anciens combattants.

Prix d'équité en emploi d'Anciens Combattants Canada

Groupe Harmonie - Hôpital Sainte-Anne

Ces personnes, qui représentent différents groupes minoritaires, étaient chargées d'organiser une Journée multiculturelle. Le but du groupe, en mettant sur pied cette

activité intéressante et originale, était de mettre en relief la diversité des groupes culturels présents à l'hôpital, tout en atteignant l'objectif de l'établissement, qui est de promouvoir un milieu de travail agréable.

Prix du chef de la fonction publique (décerné par le Conseil du Trésor)

Cette récompense rend hommage aux employés qui témoignent le mieux des efforts des fonctionnaires pour relever les défis mentionnés dans le Rapport annuel du greffier du Conseil privé au premier ministre du Canada. Ce trophée, gravé au nom du récipiendaire, est remis chaque année.

Équipe de coordination du Projet de la Tombe du Soldat inconnu (William Aikman, Simon Coakeley, Moniques Deschênes, Lorraine Gailey, Bob Gardham, Mireille Labelle, Sandra Lavigne, Teresa MacLean, Richard Massicotte, Jacques Morel, Larry Murray, Kevin Mycroft, J. André Smith, Janice Summerby et Diane Turmaine)

La récompense a été décernée à toute l'équipe de mise en oeuvre du projet en reconnaissance de ses efforts exceptionnels dans le domaine de la prestation de services.

Le projet de la Tombe du Soldat inconnu, qui constituait le projet de la LRC pour l'an 2000, a été réalisé grâce à un partenariat stratégique extraordinaire établi entre plusieurs ministères fédéraux et organismes de l'extérieur. Le projet comportait une logistique complexe et l'équipe a dû coordonner, en France et au Canada, toutes les questions diplomatiques et du cérémonial.

Prix de distinction de technologie dans la fonction publique, édition 2000

Projet de remaniement des prestations

Lors de la 8e Célébration annuelle de l'excellence dans la gestion de l'information et de technologie dans la fonction publique, une médaille d'or a été décernée au PRP pour la mise en oeuvre d'un projet de TI de grande envergure dans la catégorie « mieux servir les Canadiens grâce aux innovations en GI et TI ».

Les responsables du projet ont été honorés pour avoir utilisé avec succès la technologie de l'information afin d'améliorer la façon de faire du gouvernement et, plus précisément, d'offrir un service plus efficace à nos clients très particuliers. Le personnel affecté au PRP dans tout le Ministère a contribué à la conception, à l'élaboration et à la mise en oeuvre du projet au cours des dernières années.

Prix d'excellence d'Anciens Combattants Canada 2000

Lynn Landry – Hôpital Sainte-Anne

Reconnue pour les soins de santé et les services de gestion exceptionnels qu'elle a toujours fournis aux clients et aux membres de leur famille, sa contribution dépassant les exigences de son poste. Elle a toujours pris la défense des clients et ses réalisations au fil des ans sont nombreuses. Elle crée un milieu de travail positif en partenariat avec ses pairs et les autres employés. Cette personne très dévouée est toujours disponible et très proche des clients à qui elle rend visite. Fermement convaincue de la mission d'ACC, de l'Hôpital Sainte-Anne et de la Direction des soins infirmiers, elle en fait toujours plus que ce qu'on lui demande.

Debbie Thomas – Administration centrale du TACRA

Reconnue pour l'importante contribution apportée à Anciens Combattants relativement au *Journal de guerre de ma grand-mère*. On devra à son dynamisme, à son engagement, à sa détermination ainsi qu'aux innombrables heures passées à réviser et à corriger les textes la publication éventuelle des récits envoyés par les employés et leur famille, de partout au Canada. On a également voulu saluer les efforts constants qu'elle déploie pour améliorer les délais de traitement des décisions du TACRA et pour atteindre l'excellence à ce niveau; sa sollicitude à l'endroit du personnel de son unité; ainsi que son sens de l'humour qui fait que le personnel a du plaisir à venir travailler, malgré la lourde charge de travail.

Aimée Chatelaine et Shelley Fiset – Région de l'Ontario

Nommées pour le travail qu'elles ont accompli à l'égard du livre *2000 Souvenirs – Jason et la boîte de souvenirs.* Cet ouvrage est dédié à tous les hommes et à toutes les femmes qui ont servi leur patrie au Canada et à l'étranger ainsi qu'aux familles restées au pays. On en a fait la promotion dans les écoles primaires et dans les bibliothèques dans toute la province.

Sharel Duplessis, Penny MacLaughlin et Sean Rigter – Région du Pacifique

Nommés pour l'innovation et le leadership dont ils ont fait preuve lors de la conception d'un programme valable et crédible qui met en évidence les principes associés au mandat du Ministère et qui est adapté aux intérêts des anciens combattants de la Colombie-Britannique et de leur famille. Les membres de l'équipe ont oeuvré bien au-delà des exigences de leurs postes. Ils ont envisagé ce qu'il serait possible de réaliser et ils ont concrétisé leur vision à l'intérieur comme à l'extérieur du Ministère.

4.0 Sites Web

Anciens Combattants Canada	
Page d'accueil d'ACC	http://www.vac-acc.gc.ca/
Budget des dépenses d'AC 2001-2002, Partie II Rapport sur les plans et priorités	http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports
Rapport de rendement d'AC pour la période se terminant le 31 mars 2000	
Stratégie de développement durable d'AC	
Page d'accueil du TACRA	http://www.vrab-tacra.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor	
Gouvernement en direct	http://www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp
Norme générale de classification	http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/francais/accueil.html
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada	http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/siglist_f.html
Rapport du Secrétariat du Conseil du Trésor	http://www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_f.html
Stratégie d'information financière	http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif/
Initiative d'amélioration du service	http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/sii-ias/home_f.shtml
Autres liens	
Entente cadre sur l'Union sociale	http://www.socialunion.gc.ca/menu_f.html
Discours du Trône ouvrant la première session de la trente-septième Législature, le 31 janvier 2001	http://www.sft-ddt.gc.ca/
Info-aînés Canada	http://www.seniors.gc.ca

5.0 Acronymes utilisés

AAC ..... Allocation d'ancien combattant
AC ..... Anciens Combattants
ACC ..... Anciens Combattants Canada
ACC-FC ..... Anciens Combattants Canada – Forces canadiennes
ACMM ..... Anciens combattants de la marine marchande
ASAC ..... Approche pour un service axé sur le client
BSJP ..... Bureau de services juridiques des pensions
ETP ..... Équivalent temps plein
FC ..... Forces canadiennes
GI/TI ..... Gestion de l'information / Technologie de l'information
GRC ..... Gendarmerie royale du Canada
ICSS ..... Initiative de coordination des soins de santé
ISPAAC . Intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants
LAP ..... Lit d'accès prioritaire
LRC ..... Légion royale canadienne
MDN ..... Ministère de la Défense nationale
PAAC ..... Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PAC ..... Programme d'accès aux collectivités
PEEGF ..... Programme d'emploi pour étudiants du gouvernement fédéral
PES ..... Partenariat dans l'économie du savoir
PRP ..... Projet de remaniement des prestations
RPSC ..... Réseau de prestation des services aux clients
SSPT ..... Syndrome de stress post-traumatique
TACRA ..... Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
TRN ..... Table ronde nationale